جامعة قاصدي مرباح– ورقلة –

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والإتصال

مذكرة مكملة لإستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي



ميدان: علوم الإعلام والإتصال

تخصص :إتصال وعلاقات عامة

مقدمة من طرف :

سميحة قواميد

فتيحة قريشي

بعنوان :

واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي

دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا

تحت إشراف الأستاذ :

رابح رياب

السنة الجامعية :2013 – 2014



الإهداء

من دواعي الفخر والإعتزاز أن نهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع إلى

الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى أفراد أسرتينا كل واحد بإسمه

إلى كل الأخلاء والأحبة

ولكل من أنار لنا الطريق في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة

إلى كل من يكتب سطرا هادفا عفيفا

إلى كل من يضيئ شمعة

إلى الذين نسوا أنفسهم ليكونوا ضياء للآخرين

إلى كل من ترك أثرا طيبا في الحياة

إلى كل من إجتهد وجاهد من أجل الأرض والسماء

إلى كل من يقدر العلم ويسعى لطلبه

إليكم جميعا هذا الجهد المتواضع



الحمد لله فالق الأنوار وجاعل الليل والنهار،ثم الصلاة والسلام على سيدنا المختار

الحمد والشكر للمولى عز وجل الذي إصطفانا بخير دين شرع

ونبي أرسله محمد صل الله عليه وسلم ووفقنا لإنجاز هذا العمل

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا

بكل إمتنان و إحترام نتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير إلى

الأستاذ المؤطر "رابح رياب " الذي تحمل عناء الإشراف والتوجيه

وتخصيص جزء من وقته لتقديم الملاحظات والنصائح القيمة

وصبره على إنجاز هذا العمل

إلى كل من مد لنا يد العون سواء بالكلمة أو الحرص أو الإهتمام

أساتذتنا الكرام في قسم علوم الإعلام والإتصال

كما لا ننسى موظفي وكالة البنك الخارجي الجزائري لولاية ورقلة كل واحد

بإسمه نخص بالذكر "رحمانية عبد الرزاق" و" أحمد الزيغمي"

على كرم الإستقبال وتسهيل إجراء الدراسة بالبنك.

فهرس المحتويات :

فهرس الجداول


مقدمة

مقدمة :

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا ،حيث أصبحت المعلومة مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على إمتلاكها لأكبر قدر من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها وتنظيمها ثم إرسالها ، ومن أجل ذلك تم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الإسترجاع وبذلك دخلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمُدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة ، فشبكات الإتصال المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الإتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات.

ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطها تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاطاتها لتضاف إلى سلسلة القنوات الإتصالية التقليدية المستخدمة وذلك للإتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء.

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وانعكاساتها على الإتصال والمؤسسة البنك الخارجي .

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة . دراسة واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك الخارجي . فرع مدينة ورقلة كميدان للدراسة ، بحيث نركز فيها على دراسة تكنولوجيا الاتصال المستخدمة ومساهمتها في زيادة فعالية الأداء داخل البنك الخارجي.

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها والتي جاءت في اربعة فصول ،يعرض **الفصل الأول** منها إشكالية الدراسة ، مداخلها النظرية ومنهجيتها بدءا بتحديد الإشكالية وعرض أسباب إختيار الموضوع ،أهداف الدراسة ،أهمية الدراسة ،الدراسات السابقة مرورا بتحديد المفاهيم فصياغة الفروض ، لنعرج بعد ذلك إلى أهم المداخل النظرية للدراسة والتي حددت في مدخل إنتشار الأفكار المستحدثة ومدخل الإستخدامات والإشباعات ، ثم نتناول في نقطة أخرى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءا بمجالات الدراسة والعينة وأخيرا المنهج والأدوات المعتمدة ،ويتناول **الفصل الثاني** ماهية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة والذي تم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة (المفهوم ، الخصائص ، المزايا والعيوب) ثم تعرضنا إلى أشكال تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في البنوك بانواعها ،أما **الفصل الثالث** فيتعلق بدراسة حالة البنك الخارجي إضافة إلى التعريف بالبنك الوطني الخارجي فنشأة وتطور البنك ،أخيرا أهداف ووظائف البنك ،ويعرض **الفصل الرابع** تحليل البيانات الميدانية ،بدءا بتفريغ البيانات ووصولا إلى النتائج العامة للدراسة لتكون آخر مرحلة خاتمة لدراستنا هذه.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة

مداخلها النظرية ومنهجيتها

الفصل الأول

إشكالية الدراسة ، مداخلها النظرية ومنهجيتها

أولا:إشكالية الدراسة

1. تحديد الإشكالية
2. أسباب إختيار الموضوع
3. .أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. الدراسات السابقة
6. تحديد المفاهيم
7. فروض الدراسة

ثانيا: المداخل النظرية للدراسة

1. . مدخل إنتشار الأفكار المستحدثة
2. نظرية الإستخدامات والإشباعات

ثالثا : الإجراءات المنهجية للدراسة

1. مجالات الدراسة
2. مجتمع البحث والعينة
3. منهج الدراسة
4. أدوات جمع البيانات

تمهيد:

سنحيط في هذا الفصل بإشكالية الدراسة انطلاقا من تحديد المشكلة مرورا بتوضيح أسباب إختيار الموضوع ،أهداف الدراسة ،أهمية الدراسة ، ثم عرض الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم المُشكلة للموضوع، وصولا إلى وضع الفروض الخاصة بالدراسة ، لننتقل في نقطة ثانية للإحاطة بأهم المداخل النظرية للدراسة ، فالإجراءات المنهجية المتبعة بدءا بتحديد مجالات الدراسة ، فالمسح الشامل ، وصولا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات .

أولا : إشكالية الدراسة

1 . تحديد المشكلة :

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الإقتصادي ، تسعى البنوك الخارجية الجزائرية إلى كسب رهان الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى جانب التركيز على مساهمتها في زيادة فعالية الأداء داخل البنوك ، وعليه يمكن إبراز إشكالية البحث كما يلي :

- **ماهو واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك الخارجي ؟**

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في البنك الخارجي ؟
- هل تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الأداء داخل البنك الخارجي ؟
- ماهي آثار تبني أشكال تكنولوجيا الإتصال في نشاط البنك ؟

2. **أسباب إختيارالموضوع** :تعود أسباب إختيار الموضوع إلى:

- الرغبة في معرفة وضع البنوك الجزائرية في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- الإطلاع على تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومدى قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للبنوك.
- قرب الدراسة مع طبيعة الماستر تخصص تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- محاولة إظفاء موضوع جديد للمواضيع السابقة من خلال تشخيص وضع البنوك الجزائرية في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- إثراء المكتبة الجامعية إلى مثل هذه المواضيع المتخصصة كمراجع.

3. **أهداف الدراسة** :نسعى من خلال هذا البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- إبراز الدور الكبير لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية أنشطة البنوك
- رصد العوائق السلبية والآثار الإيجابية عند إعتماد البنك الخارجي الجزائري لتكنولوجيا الإتصال الحديثة
- إطلاع المهتمين في ميدان البنوك بأهمية الموضوع وما يمكن أن يقدمه من إسهامات فيما يخص عصرنة القطاع.

- التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في علوم الإعلام والإتصال .

4. أهمية الدراسة:تكتسي الدراسة أهمية بالغة نظرا لما يلي :

- ضرورة تأهيل أنشطة البنك الخارجي الجزائري في ظل الإنفتاح على الإقتصاد العالمي.
- ابراز التحديات الجديدة التي سيواجهها البنك الخارجي الجزائري والتي تتماشى مع التطورات العالمية.
- تغيير الطابع التقليدي للبنك الخارجي الجزائري ومنح الإئتمان إلى تقديم خدمات تعتمد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة

5. الدراسات السابقة والمشابهة:

من المهم جدا لأي باحث إجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لتجنب التكرار وكذلك لتفادي أخطاء الآخرين، ويسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر ، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين وطنيتين .

1.5:الدراسة الأولى :وهي دراسة بعنوان" **أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية...دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة" قسنطينة "لـ" طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة2004-2005**"

تدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل
الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذاالميدان.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكاليتها في التساؤل الآتي:

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري؟

ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟

تلخصت نتائج الدراسة في أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في
العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز،ونتجت هذه الدراسة إلى **CNAS** :بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

1-الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري

2-الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها

3-الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا

2.5:الدراسة الثانية :وهي دراسة بعنوان "اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على فعالية انشطة البنوك التجارية الجزائرية "دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بسطيف ،"ل"شايب محمد من جامعة سطيف ،لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع :اقتصاديات المالية ،بنوك ونقود وذلك سنة 2007.2006"

تتمحورإشكالية الدراسة حول الإعتماد على تقنيات وتكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة ،الى جانب التركيز على استغلال انظمة الدفع الالية الحديثة .

طرح الباحث الإشكال الرئيس في التساؤل التالي :

ماهو أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية ؟

وأدرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :

. ماهي مختلف العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية ؟

. ماهي مختلف الأنشطة والوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ؟

. ماذا يقصد بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ؟وماهي الأنواع المستخدمة في البنوك ؟

. ماهي التأثيرات العديدة التي تحدثها التكنولوجيات في البنوك ؟

. ماهو الغرض من اعتماد البنوك التجارية الجزائرية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ؟وماهي مزاياها ؟

. الى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الاعلام والاتصال أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم ؟

. ماهو الأثر الذي أحدثته أنظمة الدفع الالية الجديدة في البنوك التجارية كبديل لنظ الدفع التقليدية ؟

. ماهي المخاطر والعوائق التي تواجهها البنوك ،جراء تبنيها لتكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة ؟

كما توصلت هذه الدراسة الى نتائج مجملة اياها في النقاط التالية :

. بتشخيصنا للوضعية التكنولوجية بالبنك محل الدراسة ،تبين ان هذا الاخير بعيد كل البعد عن واقع التكنولوجيا الحديثة في البنوك الاجنبية وحتى العربية (work flow .group wae home banking .....)

. لقد حسنت المعلوماتية من انتاجية مصالح البنك بتخفيضها الكبير في الوقت الضائع وزيادتها لعدد العمليات المنجزة اليوم .

. عملية عصرنة انظمة الدفع الممارسة حاليا جزءا لا يتجزء من عملية عصرنة النظام البنكي خاصة والنظام المالي عامة ،من أجل تفعيل الوساطة المالية في الاقتصاد ككل .

. تكنولوجيات أنظمة الدفع الألية حققت للبنك الأمان والسرعة في التنفيذ وفقا للمعايير الدولية المعمول بها ،اضافة الى نجاعة المعلومات وسهولة الحصول على المعطيات بشان أي عملية بنكية .

6. تحديد المفاهيم:

1.6:التكنولوجيا:

6. 1. 1:لغة :

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة" تقنية "والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة" تكنولوجيا"، وكلمة" تكنولوجيا "مكونة من مقطعين هما:
"تكنيك "و الذي معناه" الطريق "أو" الوسيلة "و"لوجي "التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة "والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراد(1)

6. 1. 2:إصطلاحا:

ورد في قاموس المورد مفهوم التكنولوجيا على أنها "العلم التطبيقي وطريقة فنية لتحقيق غرض علمي "(2)

"التكنولوجيا هي فن لإستغلال الحرف والمهن إستغلالا عقليا عن طريق الدراسة العلمية"(3)

التكنولوجيا"تطبيق التقنية وتحقيق منتج"(4)

6. 2: تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث

يرى" روبن وبرنت "أنها" :أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات(5)

وورد تعريفها في **المعجم الإعلامي** بأنها" :مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجهاوتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات (6)

وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو **تكنولوجيا المعلومات،** لذا ارتأينا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات.

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها" :عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته" (7)

وتعتبر كلمة" **حديثة** "التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر.

تعرف **تكنولوجيا الإتصال الحديثة** أكاديميابأنها "القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل وإستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية)"(8) .

يعرفها "بروكتر"بأنها:العلم والنشاط في تخزين وإسترجاع ومعالجة وبث المعلومات بإستخدام

أجهزة الكمبيوتر" (9)

وتعرف أيضا أنها"مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها.أي توصيلها إلى جميع الأفراد والمجتمعات"(10)

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها" :الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية (11)

وهو نفس الرأي الذي يعرضه" فضيل دليو "في تعريفه لها حيث قال أنها" :تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماوتنظيم المؤسسات خصوصا "(12)

6. 3: **البنك:**"هو منشأة تنصب عملياتها الرئيسية إلى حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور لغرض توظيفها أو إقراضها للآخرين وفق أسس وتقنيات مختلفة"(13)

تحديد مفهوم إجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك :

"هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال البنك الجزائر الخارجي داخليا وخارجيا, وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الهاتف وبنوك الإتصال المتلفزة ،الفاكسميلي والأقمار الصناعية ،الأنترنت ،الأنترانت ،الإكسترانت).

7. فروض الدراسة :

- تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك .
- مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الآداء داخل البنك.
- آثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط البنك .

ثانيا :الإجراءات المنهجية للدراسة

1:المداخل النظرية للدراسة

تحدد المداخل النظرية اتجاه الدراسة ، لتسهم بدورها في تحديد اطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة ، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض اهم التصورات النظرية التي ستنطلق منها هذه الدراسة في مقاربة مفهوم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك لذلك تبنينا نظريتي إنتشار المبتكرات والإستخدامات والإشباعات، بناء على قربهما من طبيعة الحالة المدروسة ،حيث لا تخدم نظرية الأفكار المستحدثة كافة محاورنا لذا تم إستخدام النظرية الثانية ليتمازجا معا مولدين بذلك تكامل نظري يخدم بحثنا.

-1: مدخل انتشار الأفكار المستحدثة (انتشارالمبتكرات)

1.1: مفهوم الإنتشار :يذكر" روجرز " Rogers" أن الإنتشار عبارة عن انتقال الأفكاروالتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار innovation وثانيهما هو مجرى الاتصالcommunicatio ، ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي social systemحيث إن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو ،الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات(14)

1 -2عملية التبني :هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل، تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقا لخصائص الشخص، وغير ذلك من العوامل التي تؤثرفي هذا الشخص وفي قدراته وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني.

ولقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد اتسقت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده" روجرز "بأنها" :العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى وهي عملية نشر تلك المبتكرات، والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي"

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي، وأن المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

1-المبتكرات الجديدة.

2-انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

3-الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين(15)

1 -2-1مراحل عملية التبني:

مرحلة الشعور بالفكرة :وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها، ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة.

مرحلة الاهتمام :وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة، ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.

مرحلة التقييم :وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا، وبعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا، وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

مرحلة التجريب :وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق، وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

مرحلة التبني :وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة(16)

1-3-الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات :عرض" روجرز "Rogers"و"شوماكير "chomakher" قائمة من الخصائص التي استنبطاها من دراسات عديدة في ميادين :الزراعة، الطب، التعليم، التسويق وغيرها وتشمل ما يلي:

الميزة النسبية :يعرف" روجرز Rogers" الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث بأنها :"درجة تفوقها على غيرها من الأفكار أو الأساليب السابقة، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد."

الملاءمة :يقصد بها" :درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها وتجاربهم الخاصة بذلك"، وهذا التوافق من شأنه أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة والأمان، كما يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

درجة التعقيد :يقصد بها" :درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والإستخدام"، وقد لوحظ أن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحا وأيسر إستعمالا من بعض الأفكار الأخرى، وأن هذا الإستخدام يرتبط بدرجة قبول قرار المجتمع لها وانتشارها بينهم.

القابلية للتقسيم والتجزئة :بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجربتها مجزأة، وكلما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء أخرى، وبعض الأفكار والأساليب الأخرى تكون غير قابلة للتجزئة، وقد استخلص" روجرز "أن" :الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجزئتها،تكون على العموم أسرع في التبني للأفراد والمجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزئتها."

قابلية التداول :يقصد بها" سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد"، وقد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان، كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلا ميسورا."

2:نظرية الإستخدامات والإشباعات :

1.2: مصطلحات النظرية:

لتحديد محتوى الإستخدامات والإشباعات لابد من التطرق الى أهم مفهومين في هذا المخل هما:

1.1.2: الحاجة : وهي افتقار الفرد او شعوره بنقص شيئ ما، يحقق تواجد هذا الشيئ حالة من الرضا

2.1.2: الدافع : وهو حالة فيزيولوجية أونفسية توجه الفرد إلى القيام بسلوك معين

2.2:محتوى النظرية :

تعنى نظرية الإستخدامات والاشباعات في الأساس بجمهور الوسيلة الاعلامية التي تشبع حاجاته وتلبي رغباته ،أي أن الجمهور هنا ليس سلبيا يقبل كل ما تعرضه عليه وسائل الإعلام ،بل له غاية محددة يسعى الى تحقيقها فأعضاء الجمهور باحثون نشطون عن المضامين والرسائل الاعلامية الأكثر إشباعا لرغباتهم لهذا فكلما كان مضمون وسائل الإعلام قادرا على تلبية إحتياجات الأفراد كلما زادت نسبة إختيارهم لهذا المضمون حتى يؤمن الفرد حاجاته

3.2:فرضيات النظرية :

يفترض مدخل الإستخدامات والإشباعات جملة من الفروض نجمل اهمها في النقاط التالية :

1.3.2: يعتبر الجمهور عنصرا فعالا مشاركا في عملية الإتصال الجماهيري ،ويستخدم وسائل الإتصال بوعي تام من اجل تحقيق أهداف مقصودة

2.3.2:ينتقي جمهور وسائل الإعلام المضامين الإعلامية التي تشبع حاجاته وأن وسائل الإتصال تتنافس مع مصادر اخرى في تلبية هذه الحاجات

3.3.2:للمعايير الثقافية والسمات الإجتماعية تأثير على إستخدام الجمهور لوسائل الإعلام

4.3.2:يعبر إستخدام أفراد الجمهور لوسائل الإتصال الجماهيرية عن حاجاتهم

5.3.2:للجمهور القدرة على تحديد دوافع تعرضه لوسائل الإعلام والحاجات التي يسعى إلى تلبيتها من خلال هذا التعرض

2. مجالا الدراسة : تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة، من مجال مكاني وزمني، فهي في دراستناكالآتي:

1.2 المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة بالبنك الوطني الخارجي الجزائري ،فرع مدينة ورقلة الكائن مقره ب حي لاسيليس،حيث يتمثل نشاطه الرئيسي في العمليات المصرفية، وتضم هذه الدراسة

وقد أُختير البنك بالذات كمجال للدراسة لأنه :

مؤسسة إ قتصادية تتوفر على تكنولوجيا الإتصال الحديثة المدروسة: الهاتف وبنوك الإتصال المتلفزة ،الفاكسميلي الأقمار الصناعية ،الأنترنت ،الأنترانت والإكسترانت ، وبالتالي تتوفر شروط الدراسة.

معرفتنا للمكان ومن ثم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ،على اعتبار إقامتنا في مدينة ورقلة.

كونه فرع محلي والمركز الرئيسي له بالجزائر العاصمة .

2.2: المجال الزمني :

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة 2013 وخلال ذلك . فترة الإنجاز. إنقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين :

- جانب نظري:إستمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من نهاية شهرديسمبر2013 إلى بداية شهر أفريل2014 .
- جانب ميداني :شرع فيه إبتداءا من25 فيفري إلى غاية 22 أفريل2014، وقد مر إنجازنا للجانب الميداني بمرحلتين :

*مرحلة الزيارات الإستطلاعية :انطلقت من يوم29 شهر جانفي إلى غاية شهر فيفري ، وقد تم فيها تجميع بعض المعلومات على موضوع الدراسة ،كالتعرف على أشكال تكنولوجيا الإتصال المستخدمة .

*مرحلة جمع المعلومات :إمتدت من نوفمبر 2012إلى غاية جانفي 2014

وتم إجراء مقابلات مع بعض الموظفين يوم20مارس 2014

*كما تم في مرحلة لاحقة تجريب إستمارة الإستبيان والذي دام حوالي 3أيام، ليتم في ما بعد تطبيق الإستمارة النهائية المعدلة ودام ذلك حوالي15يوما.

3ـ مجتمع البحث والعينة :

منهج دراسة الحالة:

يختلف علماء المناهج في تحديد دراسة الحالة، هل هي منهج ضمن مناهج البحث أم أنها احدى الطرق التي عن طريقها يتم اجراء بحث معين. أو يمكن اعتبارها احدى أدوات جمع البيانات .يذهب قاموس علم الاجتماع الى أن دراسة الحالة منهج في البحث الذي وضعه فايرشايلد "Fairchild" الاجتماعي عن طريقه يمكن جمع البيانات ودراستها، بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقاتها المتنوعة وأوضاعها الثقافية. ودراسة الحالة هي الدراسة التي تهتم بحالة فرد أو جماعة أو مؤسسة يصعب على الباحث استخدام المناهج الاخرى من أجل جمع معلومات عن أفراد مجتمع الدراسة بأسلوب معمق ولا يؤخذ بهذه الطريقة جميع التخصصات أو دراسة مجموعات صغيرة من أفراد المؤسسات.(17)

وكما يمكن الجمع بين الدراسة الكمية والكيفية في هذا المنهج. ودراسة الحالة نوع من الدراسات الوصفية، أو أسلوباً من أساليب البحث الوصفي، يزود الباحث ببيانات كمية وكيفية عن عوامل متعددة تتعلق بفرد أو مؤسسة أو أسرة أو عدد قليل من الأفراد أو نظاماً إجتماعياً وحالات محددة .وتتضمن هذه البيانات جوانب شخصية وبيئية ونفسية وغيرها، مما يمكن الباحث من إجراء وصف تفصيلي متعمق للحالة موضوع الدراسة. وإذا كان موضوع الدراسة منصباً على المؤسسات الإجتماعية، فإن كل مؤسسة إجتماعية تعتبر بمثابة حالة، بينما يصبح الأفراد مجرد أجزاء أو مواقف أو عوامل داخلة في تكوين الحالة.

4. منهج الدراسة :

1/4: نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية التي تسعى إلى جمع كل المعلومات والحقائق عن الواقع المدروس بطريقة تفصيلية ,ثم تحليلها وتفسيرها من أجل إستخلاص نتائج تساعد الوصول إلى تعميمات .

ويعرفها الباحث "**سمير محمد حسين**"بأنها :"تلك البحوث التي تركز على وصف طبيعة وسمات وخصائص مجتمع وتكرارات حدوث الظاهرة المختلفة(18)

وهذا ما ينطبق على دراستنا .حيث نقوم بوصف ظاهرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحدى مؤسسات القطاع المالي ألا وهو البنك الخارجي الجزائري.

وقبل التعرض إلى تعريف المنهج المعتمد عليه في هذه الدراسة ,وجب علينا ولو بإختصار لتعريف المنهج .فيرى الباحث"**كابلان**" أن المعنى الحقيقي للمنهج يظهر في عملية المساهمة على الفهم وليس في النتائج المتحصل عليها"(19)

أما الباحثان "**عمار بوحوش**" و"**محمود الذنيبات**"فيعرفانه:" الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة لإكتشاف الحقيقة"(20)

المنهج المسحي:la methode d'enquete

عرف الباحث "**ذوقان عبيدات** "المنهج المسحي على أنه:"المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة ,قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها"

عرف الباحث"**محمد زيدان عمر**"المنهج المسحي على أنه:"دراسة الظاهرة على وضعها الطبيعي دون أي تدخل من قبل الباحث ،أي دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير إصطناعية .كما هو الحال في المنهج التجريبي "

وعليه يمكن القول:أن **المنهج المسحي** هو "الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي ,زضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع البيانات والمعلومات المحققة لذلك"(21)

ويقوم المنهج المسحي على العناصر التالية:

- دراسة الظواهر الموجودة في وضع أو حالة معينة.
- الإرتباط بالحاضر، حيث ندرس الظواهر أثناء زمن إجراء المسح.
- كشف الأوضاع القائمة التي تؤثر على حل المشاكل الكامنة .
- شمولية البحث والحصول على كل البيانات اللازمة عن كل وحدة من وحدات مجتمع البحث دون التعاضي عن أي منها. (22)

5. أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات جمع المعلومات حجر الزاوية في عملية البحث العلمي ,وتتعدد هذه الأدوات حسب الغرض الذي يستعمل كل نوع منها.وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة وللإجابة عن اسئلتها أو لفحص فرضياتها .حيث من النادر أن يعتمد الباحث على إستخدام أداة أو وسيلة واحدة.وبذلك فإن تعدد الأدوات يجعلها تكمل بعضعا بعضا .ومن الأدوات المستخدمة في هذا البحث:"إستمارة الإستبيان"و"المقابلة"و"الملاحظة"

(1):إستمارة الإستبيان:

يعتبر الإستبيان إحدى أدوات البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أوإتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم.

والإستبيان "أداة تتضمن مجموعة من من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها"(23)

ويمكن صياغة أو بناء الإستبيان وفق الأشكال التالية:

(أ):الإستبيان المغلق:ويطلب من المفحوص إختيار الإجابة من مجموعة من الإجابات مثل:نعم،لا،أحيانا....كثيرا، قليلا، نادرا.

(ب):الإستبيان المفتوح:وهو الإستبيان الذي يترك فيها المفحوص حرية التعبير عن آرائه ،مما يساعد الباحث على التعرف على الأسباب والعوامل والدوافع التي تؤثر على الآراء والحقائق .

(2):المقابلة:

تعتبر المقابلة أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية ، وتستخدم في مجالات متعددة ، ويشيع إستعمالها حين يكون للبيانات صلة وثيقة بآراء الأفراد وميولاتهم أو إتجاهاتهم نحو موضوع معين ، حيث وظفنا إجابات المقابلة في بناء إستمارة الإستبيان وكذا تحليل النتائج .كما وضعت تعاريف عدة للمقابلة منها:

تعريف **بجنهام(Bingham):**"المقابلة محادثة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها"(24)

هوامش الفصل الأول:

(1): عبد الباسط محمد عبد الوهاب ،إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ...دراسة تطبيقية ميدانية 2005، ص82

(2): منيرالبعلبكي :قاموس المورد، ص954

(3): محمد منير حجاب:الموسوعة الإعلامية ، ص696

(4): وهاب نعمون:النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك ، ص 747

(5):حسن عماد مكاوي : تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات ،ص 63

(6): محمد منير حجاب :المعجم الإعلامي ، ص 166

(7): محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ص 141

(8): فاروق سيد حسن:تكنولوجيا شبكات الحاسب الآلي،ص:103

(9): هارون منصر :تكنولوجيا الإتصال الحديثة –المسائل النظرية والتطبيقية-، ص15

(10): محمد فتحي:المعلومات وتكنولوجيا المعلومات:-على أعتاب قرن جديد- ، ص:44

(11): محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، 2003 ،ص 674

(12): فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، ، ص147)

(13):عبد الحق بوعتروس:الوجيز في البنوك التجارية -عمليات وتطبيقات-ص:06

(14):محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال ، ص210

(15):المرجع نفسه ، ص ص :214 215

(16):إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر،ترجمة سامي ناشد ،القاهرة:عالم الكتاب، ص111

(17): سمير محمد حسين:بحوث الإعلام الأسس والمبادئ،ص14

(18) :جودت عزت عطوي:أساليب البحث العلمي-مفاهيمه-أدواته-جداول إحصائية-، ص:99

(19):بنان كريمة :الصحافة الداخلية للمؤسسة ،ص13.

(20):عمار بوحوش ومحمود الذنيبات:مناهج البحث العلمي,ص89.

(21) : أحمد بن مرسلي:مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال ، ص:285

(22): محمد محمد الهادي:أساليب إعداد وتوثيق البحوث الإعلامية،ص 113

(23):محمد خليل عباس وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ص67

(24):المرجع نفسه:ص110

الفصل الثاني

تكنولوجيا الإتصال الحديثة

الفصل الثاني

تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أولا:ماهية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

1- مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

2 - خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة

3 - مزايا وعيوب إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنوك

ثانيا:أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في البنوك

1. الهاتف وبنوك الإتصال المتلفزة

2 الفاكسميلي والأقمار الصناعية

3. الأنترنت

4 الأنترانت

5 الإكسترانت

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل ماهية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة منطلقين من المفهوم ، فخصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة وصولا إلى مزايا وعيوب الإستخدام كنقطة أولى ،تليها أشكال تكنولوجيا المستخدمة في البنوك كنقطة ثانية ،بداية من الهاتف وبنوك الإتصال المتلفزة يليها الفاكسيميلي والأقمارالصناعية فالشبكات من الأنترنت إلى الأنترانت ختاما بشبكة الإكسترانت.

أولا:ماهية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1 . مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

تتعدد التعاريف المقدمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة تبعا للمرتكزات النظرية أو التطبيقية التي إنطلق منها المهتمون بهذا الشأن ,غيرأن الإتفاق حول مجموعة من السمات أو الوظائف أو حتى التأثيرات المحددة لها سهل عملية إستنباط مفاهيم قريبة تبين ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

ليس هناك تعريف محدد لعبارة "تكنولوجيا الإتصال الحديثة"(**New communication technology**)رغم ذيوع إستخدامها غي أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي والفيديو) وإسطوانات الليزر,والبث الإذاعي والتلفزيوني,الذي توج بإستخدام الشبكات الفضائية ,وشبكات الميكروويف المعتمدة على الترددات العلية القدرة **VHF**,وفائقة القدرة**UHF**,والشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية **F.O** ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية والإذاعية والمعلومات .إظافة إلى إستخدام الحاسوب (الكمبيوتر) وما يتصل به من تقنيات على أنه كلمة حديثة في تعريف تكنولوجيا الإتصال,تحمل قدرا كبيرا من النسبية .فهي تتوقف بدرجة كبيرة على مدى تطور المجتمع وأخذه بالأساليب الحديثة في الإنتاج.(1)

تعرف **تكنولوجيا الإتصال الحديثة** أكاديميا بأنها:"القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل و إستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية".(2)

يعرفها **بروكتر وآخرون** (**Procter & Others**)بأنها "العلم والنشاط في تخزينو إسترجاع ومعالجة وبث المعلومات بإستخدام أجهزة الكمبيوتر,كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها"علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات"(3)

يعرفها "**سويلمر**"بأنها:الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات وإختزانها ونقلها بإستخدام الحاسباتr"**Computers**" والإتصالات "**Telecommunication**"والإلكترونيات المصغرة-**Micro Electronic**"(4)

ويعرفها **رولي** "**ROWLY**"بأنها "جمع وتخزين ومعالجة وبث وإستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية**Hardware**أو البرامج **Software**ولكن ينصرف كذلك على أهمية دور الإنسان وغاياته التي يرجوها من تطبيق وإستخدام تلك التكنولوجيا و القيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيقها"(5)

2. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا، وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أما في مجالي التجارة والاقتصاد فقد برزت مصطلحات تخصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي.

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الإتصالية الراهنة ومن أبرزها:

1.2:التفاعلية :وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ)أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ" المشاركين "بدلا من" المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة .(6)

ونتج عن هذا التفاعل انحسار" تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية .

2.2:اللاتزامنية(عدم الإرتباط بعنصر الوقت) : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة

3.2:التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة :تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية

4.2:قابلية التحويل :وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر،

كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق الفرنسي،" فالحدود أو الفروق "Minitel" نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضهاوبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل

5.2:قابلية التوصيل والتركيب :لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك :وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية :الصحن من صنع" شركة إيستون "والرأس من صنع شركة ، " "Next Wave" والديمو (المحلل)من صنع" شركة ناكست ويف ،"Eston"

6.2:اللاجماهيرية(الرسائل الإعلامية الشخصية):ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير)أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته

7.2:الشيوع والانتشار :ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسيميلي، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن " "A. Tophler" لكل الأطراف المعنية، وفي رأي" ألفين توفلر يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يد عمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

8.2:الكونية :البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله" :الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات وعموما فإن الكونية التفاعلية، اللاجماهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشيوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة

الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولامركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة .

3. مزايا وعيوب إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المزايا :وتتلخص هذه المزايا في:

أتاحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة العديد من الخدمات لتلبية حاجات كل أفراد المنظمات نذكر بعضها في ما يلي:

*يتيح الحاسب الشخصي قائمة ضخمة من الخدمات غير المحددة ،سواءا للإستخدام الشخصي أو الإستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تلفوني مع هذه البنوك . عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر،كما حدت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية.

*الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

البعد الزمني :حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

البعد المكاني :حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي :حيث أتاحت" ثورة الاتصال "للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

3-2-السلبيات :وأهمها :

أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتيت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض

الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب.

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحّتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة" **الحداثة** "تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الإنترنيت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة لإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديثات المستقبلية ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص وكذا في التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبني من أجل التحديث على قاعدة متينة.

ثانيا:تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في البنوك

1- الهاتف وبنوك الإتصال المتلفزة

- **الهاتف وخطوطه Téléphone:**

يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشر بين الراسل والمستقبل عند مزاولة عملية الاتصال وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية. من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس.ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين: (7)

1- طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب)

2- طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحواسيب وغيرها.

ويمكن للإتصال الهاتفي (المباشر وغير المباشر) أن يكون بشكلين أساسيين هما(8):

1) الاتصال السلكي: عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة، وعبر محطات مركزية تنتشر في المدينة أو المؤسسة.

2) الاتصال اللاسلكي: دون الحاجة إلى وجود أسلاك، وعن طريق البث والتوصيل للأمواج الأرضية أو الاتصالات الفضائية.

وهناك طريقتان تستخدمان لنقل الكم الهائل من المعلومات بين الهواتف: **(9)**

طريقة استخدام الكابل : الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية عالية التحميل، أي القادرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات. تستخدم كذلك في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية بين الحواسيب وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.

1) أما الميكروويف أو الموجات الدقيقة، فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات الصوتية أو المكتوبة أو لمرئية بين المناطق الجغرافية المتباعدة. وهو نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات وأبراج توضع في مناطق مرتفعة وعلى مسافة تقرب من 50كلم بين كل هوائي وآخر. و يمكنه نقل 10 آلاف خط هاتفي، ويمتاز بقلة تكلفته، إلا انه يتعرض في الأحوال الجوية الماطرة للتشويش.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد رقمي يعمل عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزيئات تفصل بينهما مسافات. وهذه الجزيئات هي نتاج الأرقام الثنائية، وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات؛ويعتبر هذا النوع من الأنظمة أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات و الأكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب. بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.

- **بنوك الاتصال المتلفزة:**

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديوتكس (أو الفيديوتكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية. ويعرف الفيديوتكس على أنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون **(10)**

ويشمل تقنية الفيديوتكس على ثلاث ركائز مهمة هي :

1. البث عن طريق شاشة تلفزيونية.
2. تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب.
3. نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس) على نوعين رئيسيين هما:

1. الفيديوتكس العادي أو الإذاعي ويسمى التليتكست (Télétex) أو النص المتلفز.
2. الفيديوتكس المتفاعل ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية(11)

2- الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي) Facs mile والأقمار الصناعية :

1.2:الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي) : وهو:"جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي". ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها متصلة بهاتف لإرسال الوثيقة ، فما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى نسخة طبق الأصل من الوثيقة الأصلية ثم يطبعها. (12)

فالفاكس إذن، عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

1. جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف
2. جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي

ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:

- سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة أو فني متخصص
- رخيص الثمن ويمكن للأفراد شرائه
- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة، فخطوط الهاتف متوافرة في كل مكان.
- مناسب جدا لنقل الوثائق والرسائل المالية والقانونية وكافة المطبوعات.
- من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس السرعة والدقة والتكلفة.
- يمكن إرسال الرسائل والوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت
- يمكن حمل الفاكس ونقله إلى أي مكان وبسهولة

2.2:الأقمار الصناعية: (13)

بشكل عام، تصنف الاتصالات إلى نوعين رئيسيين هما:

أولا: الاتصالات الأرضية، سواء كانت سلكية أو لا سلكية

ثانيا: الاتصالات الفضائية التي تتم عن طريق الأقمار الصناعية

يعرف القمر الصناعي بأنه: "مركبة فضائية تدور حول الكرة الأرضية، لها أجهزة لنقل إشارات الراديو والبرق والهاتف والتلفزيون، وترسل محطات على سطح الأرض (المحطات الأرضية) الإشارات إلى القمر الصناعي الذي يبث الإشارات بعد ذلك إلى محطات أرضية أخرى، وجاءت فكرة الأقمار الصناعية معززة لطرق الاتصال عبر الأثير وكانت سعة الإنتقال للدوائر الهاتفية التي تنقلها هذه الأقمار مغرية إلى حد كبير". **(14)**

ويتكون القمر الصناعي من **(15)**

- أجهزة الاستلام والإرسال
- أجهزة التكبير والتضخيم
- جهاز تتبع الأرض
- محرك الاشتعال الرئيسي
- الهوائيات
- الخلايا الشمسية للطاقة
- جهاز تتبع الشمس
- محركات صاروخية جانبية
- خزانات الوقود

وتقدم الأقمار الصناعية خدماتها لكونها محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضا على ربط شبكات الاتصالات الأرضية من خلال شبكات الهاتف. وقد أخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورا هاما في مجال نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة.ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين هامتين هما:

أولا: إمكانية البث المتوافق، بحيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت

ثانيا: إمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات.وقد فتحت الأقمار الصناعية الباب على خدمات جديدة من بينها توفير نوع من الاتصالات بين الإنسان والآلة، وبين الآلة والأخرى كما تحدث في عملية الاتصال بين الحواسيب.وتستخدم الأقمار الصناعية العديد من الوظائف والأنشطة والخدمات مثل نقل الصوت والصورة والبيانات والوثائق والمؤتمرات البعدية (Teleconferencing) والأرصاد الجوية، و الاستشعار عن بعد، والبث التلفزيوني والخدمات الهاتفية وغيرها.

وتستطيع كذلك الأقمار الصناعية التعامل مع كمية ضخمة من البيانات وأن تنقلها بين الحواسيب، وتستطيع تداول 30 ألف مكالمة هاتفية في وقت واحد، والوصول إلى جمع من الناس في وقت واحد ويمكن تحديد مجالات استخدام الأقمار الصناعية فيما يلي: (16)

1- الإتصالات الهاتفية، وتمتاز بأنها فورية ومباشرة وقليلة التكلفة- مقارنة مع الوسائل الأخرى- كما أنهاخالية من التشويش والاضطراب الذي يحدث في الاتصالات الأرضية.

2- النقل التلفزيوني المباشر للبرامج المختلفة.

3- خدمات تجارية للطائرات والملاحة الجوية والبحرية والأرصاد الجوية وغيرها

4- نقل المعلومات والخدمات الأخرى بين الدول.

5- التنقيب عن الثروات الطبيعية كالنفط والمعادن وغيرها...

6- الأغراض العسكرية مثل رصد التحركات العسكرية والتجسس.

وتعد الأقمار الصناعية وسيلة اتصال فضائية متقدمة تتميز عن غيرها من وسائل الاتصال (السلكية ولا سلكية) بالمميزات التالية: (17)

- قدرتها على نقل المعلومات وتوفير الترابط على المستوى العالمي بكفاءة عالية؛
- ملائمة ومثالية لتناقل وتناول جميع أشكال الربط بين الشبكات القياسية التشابهية (Analog) والرقمية (Digital).
- توفر الوصول المتزامن (في نفس الوقت) من وإلى العديد من النقاط الموزعة في دول العالم.
- إمكانية بناء شبكات إقليمية للاتصالات والمعلومات أو توسيعها أو إعادة بناء هيكلها. سواء كانت هذه الشبكات واسعة أو محددة.
- قادرة على تسهيل وتوفير الوصول إلى شبكات الاتصال القريبة من المستفيدين وتقليص تكاليف ونفقات الاتصال.
- الإتصال عبر الأقمار الصناعية يؤمن نقل المعلومات بأشكالها المختلفة مثل: النصوص، الأرقام، الرسومات والأشكال، الأصوات الموسيقى الصور، وغير ذلك من الأوعية والوسائط.
- كمية وحجم المعلومات المنقولة في الثانية الواحدة عن طريق الأقمار الصناعية أكبر بكثير من أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال المستخدمة حاليا.وفي نهاية المطاف سادت نظم كوابل الألياف الضوئية بعد إشراكها في صراع محموم مع أنظمة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، فهي تتمتع بارتفاع في سعة النقل وانخفاض كلفتها وطول عمرها (18) و حاليا تطورت هذه التكنولوجيا الى كل

من المحاضرات المرئية الحانية و الفيديو كونفيرونس و المحاضرات السمعية بالإضافة إلى خدمات الدردشة و المتصفحين .

أما فيما يخص البريد الإلكتروني و مجموعات التحاور الإلكتروني و الشبكات الداخلية فسوف نتناولها لاحقا .

3:الأنترنت :

مفهوم الأنترنت : "هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة جغرافيا و التي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى". **(19)**

كما أنها: " و هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية اكبر "

و بذلك فهي تتصف بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الشبكات يمكن تلخيصها كما يلي : **(20)**

مفتوحة ماديا و معنوية : أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها .

* **عملاقة و متنامية** : أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة و الابتكار و النمو .
* **العشوائية** : أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس و تطوير برامج للبحث ، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها .
* **الشعبية** : فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها و هي ليست مقصورة على عن جهة معينة .
* **وسيلة للتجارة الالكترونية** : فهي تعد وسيلة تجارية و تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى .
* **متطورة باستمرار:** ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطورها المستمر و نموها نحو الأحسن .

- **الخدمات التي تقدمها الأنترنت** : تقدم الانترنت خدمات جليلة لمستخدميها نذكر منها**(21)**
- **البريد الإلكتروني** : و هو أهم خدمة تقدمها هذه الشبكة حيث تسمح بإرسال و استقبال رسائل الكتونية من و اى مشتركي الشبكة العالمية ، و يمتاز البريد الالكتروني بـ :**(22)** سرعة وصول الرسالة و عدم ضياعها و انخفاض تكلفتها

  * تمنح إمكانية حفظها و طباعتها أو إعادة إرسالها .
  * السرية في الاتصال عند استعمال التشفير .
  * إمكانية توزيع الرسالة الى عدد من الصناديق دفعة واحدة .
  * الاشتراك في الندوات و المؤتمرات الالكترونية .

- **خدمة بروتوكول نقل الملفات و تبادلها** : تسمح هذه الخدمة بالاتصال المؤقت بين حسابين بنقل الملفات و تحويلها من حساب إلى آخر و بذلك تعد وسيلة للتبادل السريع .
- **المجموعات الإخبارية** : و هي منتديات تجمع بين أفراد لهم اهتمام موحد بنفس الموضوع تعالجه و تناقشه بهدف زيادة الاستفادة العامة لهم .
- **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية** : و هي أهم خدمة للانترنت في المجال التجاري ، وتشمل حقل واسع من المعلومات في شتى الميادين لكونها تربط كما هائلا من المؤسسات المتنوعة (تجارية،علمية،حكومية) ، و تسمح بالإبحار و تصفح في الانترنت كونها تشمل أغلب خدماتها .
- **خدمة بروتوكول الربط عن بعد**:و يمكن المستخدم من التنقل عبر شبكات الانترنت الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة،كاستغلال حواسيب ذات الطراز العلمي في التنفيذ بعض البرامج لقيام بحسابات معقدة،فمثلا الجامعات الغربية تملك مثل هذه الأنظمة التي تجمع الأبحاث الدوريات و المنشورات العلمية الصادرة
- **خدمة مجموعة نقاش** : حيث تسمح هذه الخدمة لمشتركيها بالتعبير عن أرائهم حول موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في مجموعة ويشترط فيها احترام أراء الآخرين و احترام موضوع النقاش .
- **خدمة الاتصال المباشر** : تمكن هذه الخدمة باستعمال الانترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد و المؤسسات بغية تخفيض التكلفة .

4:الأنترانت :

و تعرف بأنها :" شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة و لكنها تستخدم برتوكولات الانترنت و أدواتها".(23)

كما أنها: " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترانت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل برتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البغض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و اقل تكلفة و أكثر كفاءة و بذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد .

5:الإكسترانت :

وهي نتيجة لتزاوج كل من الأنترنت و الإكسترانت و بذلك هي :" المشاركة بين الأنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين ."او هي :" الاكسترانت تتمثل في شبكة الأنترانت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحر فاء، فهي إذن شبكة أنترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم

دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات ». (24)

وهي إذن وجدت إستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة و السرعة في التعامل مع الأطراف الخارجيين (المؤسسة–موردين أو المؤسسة–زبائن) و تنقسم الى :

1. **شبكات الاكسترانت للتزويد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليًا، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية إستنادًا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع.
2. **شبكات الاكسترانت للتوزيع:** وتمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وغيرها من الخدمات .
3. **شبكات الإكسترانت التنافسية:** تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصًا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات ،ويمكن إبراز أهم الفروقات بين الأنترانت و الإكسترانت من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (1) : أهم الفروقات بين الانترانت والانترنت :

الفروقات	الأنترنت	الأنترانت
الملكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها
الوصول	أي شخص يمكنه الوصول إليها	وصول للأشخاص المسموح لهم فقط
3) المحتوى	تحتوي على مواضيع و معلومات مختلفة ومتعددة	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة

المصدر: إبراهيم بختي، دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق ، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003 ، ص 23.

هوامش الفصل الثاني :

(1): هارون منصر:تكنولوجيا الإتصال الحديثة،ص ص13،14

(2): فاروق حسن السيد:تكنولوجيا شبكات الحاسب الآلي، ص103

(3): محمد تيمورومحمود علم الدين:المعلومات وتكنولوجيا الإتصال ،ص17

(4):هاون منصر:مرجع سبق ذكره ،ص15

(5):محمد فتحي :المعلومات وتكنولوجيا المعلومات-على أعتاب قرن جديد-ص58

(6):محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 177

(7):عامر ابراهيم قنديلجي ، ايمان فاضل السمرائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، ص،216.

(8):لمين علوطي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، ص 25

(9):عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي ، ص ص: 212،215

(10):ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس،ص 111

(11): لمين علوطي ،مرجع سابق ، ص ، 26،27

(12):محمد دياب مفتاح ، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، ص 63

(13):لمين علوطي ،مرجع سبق ذكره ص :28،30

(14):الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، ص 82

(15):عامر ابراهيم قنديلجي ،إيمان فاضل السمرائي ،مرجع سابق ص، 230

(16):الشافعي منصور، مرجع سابق ، ص 87

(17):نفس المرجع ص ص :231،232

(18):محمد دياب مفتاح ، مرجع سباق ، ص 120

(19):محمد لعقاب، الأنترنيت و عصر ثورة المعلومات ، ص ص 30،31

(20):هشام بن عبد الله عباس ، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات ، ص ص:296،298

(21): إبراهيم بختي:تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الخط http :// ba .univ ourgla –.php.css/index.dz/pmb/opac. 09. 09 . 2013 . 11:17

(22):مراد رايس أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة،ص44-46)

(23):نفس المرجع ، ص 46

(24):نفس المرجع اعلاه ص 162

(25):إبراهيم بختي، دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق ، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003 ،ص 23.

الفصل الثالث

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

الفصل الثالث

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

أولا : التعريف بالبنك الخارجي الخارجي

1 . نشأة وتطور البنك

2. الهيكل التنظيمي للبنك

3. أهداف ووظائف البنك

تمهيد:

ينطلق هذا الفصل من دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي،متناولا التعريف بالبنك في ثلاث محاورحيث يعرف المحولر الأول بالبنك ويبرز الثاني نشأته وتطوره، يليه الهيكل التنظيمي وصولا إلى أهداف البنك ووظائفه محل الدراسة كنقطة أخيرة.

أولا:التعريف بالبنك الوطني الخارجي.

1/:نشأة وتطور البنك:

/:نشأة وتطور البنك :

1/1:تقديم بنك الجزائر الخارجي:إن البنك الخارجي الجزائري"**BEA**"من أهم البنوك التجارية في الجهاز المصرفي لما له دور فعال في تحقيق التنمية الإقتصادية,حيث أسندت إليه مهمة التكفل بعمليات الجزائر مع خارج بالإظافة إلى تعدد وكالاته ,نتيجة توسع نشاطه في الداخل ومن بينها وكالة ورقلة.

2/1:التعريف ببنك الجزائر الخارجي:

نشأ بنك الجزائر الخارجي في إطار سياسة تأميم المنشآت الإقتصادية والمالية التي عرفتها الجزائر عقب الإستقلال ,وذلك طبقا للأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967,والذي إستعاد بموجبه نشاطات البنوك التالية:

- القرض الليوني في 01 أكتوبر 1976.
- الشركة العامة في 31 ديسمبر 1967.
- بنك باركليز الفرنسي في سنة 1968.
- بنك الشمال في 30 أفريل 1968.
- البنك الصناعي للجزائر والمتوسط في 31 ماي 1968.

وتحصل بنك الجزائر الخارجي على إعتماده الرسمي يوم 17 جانفي 2002,ولديه 98 وكالة متواجدة في التجمعات السكانية الكبرى وفي المراكز الصناعية إظافة إلى مناطق الإنتاج البترولي.(1)

3/1:التعرف على البنك:

هو بنك الجزائر الخارجي وكالة ورقلة التابعة للمديرية الجهوية للجنوب ,أنشأت هذه الوكالة سنة 1970 ,وهي مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تعمل على المساهمة في سير الإقتصاد الوطني ,من ضمن أهدافها جمع الأموال عن طريق فتح الحسابات الفردية والجماعية للزبائن وعن طريق الفوائد من القروض المقدمة للزبائن.أمل بالنسبة للتنظيم الداخلي فهو يتمثل في الهيكل التنظيمي للوكالة والمعتمد على السلم التصاعدي(ملحق الهيكل التنظيمي للبنك).

4/1:التعرف على العلاقات الداخلية:

تتمثل العلاقات الداخلية في سير النشاط اليومي للعمال وهو يعتمد على إستقبال الزبائن بالدرجة الأولى وتقديم الخدمات لهم وهي متعددة منها:سحب وإيداع النقود,فتح الحسابات ,وإستلام طلبات القروض والملفات المرتبطة بها ,إيداع وإستلام الصكوك البنكية ....,وهذه العمليات تتمثل في العلاقات الداخلية للعمال في إطار سير عملهم اليومي وهذا حسب كل مصلحة وتخصصها في سير العمل وهذا ما هو موضح في الهيكل التنظيمي للبنك,وهذه تؤدي إلى آخر يوم إلى التكامل في النشاط .

5/1:التعرف على علاقة البنك بالمحيط الخارجي:

إن علاقة البنك بالمحيط الخارجي تتمثل علاقاتها مع البنوك الأخرى وهي غلاقة متبادلة فيما بينها في الصكوك البنكية الخاصة بالزبائن المتواجدين لدى هذه البنوك وليسوا عملاء لدى وكالة بنك الخارجي الجزائري وعكس ذلك ،ولهم حسابات وعمليات تجارية ونقدية في ما بينهم ، وكذلك هناك علاقات عامة وإتصالات مع جميع بنوك الدولة والتي لها نشاط تجاري وإقتصادي يمس الطابع العام للعملية الإقتصادية والتجارية للوطن .

6/1:علاقة البنك بالبنوك الخارجية:

إن علاقة وكالة البنك الخارجي بالبنوك الخارجية تتمثل في المعاملات التجارية والمصرفية مع البنوك الأجنبية ,والتي لها علاقة مع زبائن البنك مثل المؤسسات الإقتصادية والتجارية ، العامة والخاصة ، ويكون نشاطها مرتبط بمؤسسات أجنبية .وفي هذه الحالة تتم العملية المصرفية عن طريق مصلحة التجارة الخارجية التابعة لوكالة البنك الخارجي الجزائري ، وتتم هذه العملية بالعملة الصعبة وما يعادلها ، وهذا حسب نوعية كل معاملة.

2/:الهيكل التنظيمي للبنك:

يقصد بالهيكل التنظيمي للبنك ذلك الكيان أو الإطار الذي يعبر عن ترتيب أقسام أوأجزاء البنك وعلاقات السلطة السائدة بداخله .درجة التعقد والمركزية والرسمية التي يتصف بها,شبكة الإتصالات التي تربط أفراده وأقسامه ونمط المجتمع وأنشطته.(2)

وإن الهيكل التنظيمي وفقا للتعريف المقترح يشير إلى الهيكل الرسمي للبنك .فالعلاقات هنا معروفة ومقننة بين العاملين بالبنك من أجل تحقيق شيء منتج تتضمنه الأهداف التنظيمية.

1/2–مصلحة الإدارة:

1/2–1:المدير:يقوم مدير البنك بالإشراف على جميع الأقسام وتسيير العمال والقيام بجميع الإجراءات القانونية كممثل للبنك مفوضا من طرف الرئيس المدير العام أمام جميع الهيئات و المؤسسات كما يقوم بإبرام وإمضاء العقود بجميع أنواعها.

1/2–2:المدير المساعد:يتمثل دور المدير المساعد بالتنسيق والربط بين أقسام البنك ومدير البنك، كما ينوب عنه بالقيام بجميع الإجراءات عوضا عنه في حالة غيابه .

1/2–3:أمانة المدير:وتعتبر من أهم المصالح الموجودة بالبنك وذلك لكونها مركز العمل،لأن جميع أعمال البنك تعتمد عليها ، ويتمثل دورها في الإهتمام بالبريد الصادر والوارد وتحرير المراسلات وإستقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وتوزيعها إلى مصالح البنك المطلوبة وتسجيل اللقاءات والمواعيد المهنية للإدارة والبنك.

2/2:مصلحة الإلتزامات:

تتوفر هذه المصلحة على عدة عمال يقوم كل واحد منهم بمهمة معينة.

2/2–1:المكلف بالدراسات:يتمثل دوره في دراسة ملفات القروض وتحليلها تحليلا ماليا يخضع لمقاييس محاسبية ,يبين من خلالها الوضعية المالية والإقتصادية وإعطاء صورة واضحة عن المحيط الإقتصادي ، كما يبين من خلال هذه الدراسة مردودية المشروع ويقوم بتقديم تقرير مفصل عن ذلك.

2/2–2:عون متعدد الخدمات (1):يتمثل دوره في إستقبال ملفات القروض من الزبائن و إعدادها قبل الدراسات.

2/2–3:عون متعدد الخدمات(2):يتمثل دوره في إستقبال ملفات فتح الحسابات بجميع أنواعها والقيام بفتحها.

3/2-3:عون متعدد الخدمات(3):يقوم هذا الأخير بإعداد ملفات كفالات المشروع وتقديمها لرئيس القسم لإمضاءه.

3/2:مصلحة الصندوق:تنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

3/2-1: الإستقبال Front Office:يحتوي هذا القسم على الصندوق الرئيسي وصناديق فرعية:إذ يقوم الصندوق الرئيسي بعمليات الدفع والسحب حيث أن السحب يفوق الخمسين ألف دينار جزائري، كما يقوم بتمويل الصناديق الفرعية قصد تسديد الصكوك التي تساوي أو أقل من خمسين ألف دينار جزائري، كما يقوم بالسحب من البنك المركزي دوريا.

3/2-2: الإنتاج Back Office:ينقسم هذا القسم إلى:

3/2-2-1:قسم التحويلات:يقوم هذا القسم بجميع عمليات التحويل حيث يقوم بالتحويل من حساب إلى حساب على مستوى نفس البنك، التحويل من حساب على مستوى نحوحساب وكالة أخرى خارج الناحية ،كما يتم التحويل من حساب على مستوى البنك نحوبنك آخر في نفس الناحية ،إظافة إلى التخويل من نفس البنك نحو بنك خارج الناحية.

3/2-2-2:قسم دفع الصكوك:يتمثل دور هذا القسم في القيام بعمليات التحويل عن طريق صكوك مشطبة من حساب إلى حساب.

3/2-2-3:قسم المقايضة الإلكترونية:يقوم بعمليات التحويلات عن طريق صكوك مشطوبة للدفع على مستوى بنوك أخرى عن طريق رسالة إلكترونية وصورة إلكترونية.

3/2-2-4:قسم التجارة الخارجية:يقوم بعمليات التوطين للفواتير الشكلية المقدمة من طرف الزبائن الراغبين في إستراد سلع ومعدات من الخارج ،حيث يعتبر البنك كوسيط تجاري وضامن للعملية التجارية بين المورد و المستورد ، كما يقوم بتحويل الدينار الجزائري إلى عملة صعبة.

3/ وظائف وأهداف البنك:

1/3:وظائف البنك:يكون التعدد والتنوع في الأنشطة والخدمات التي يقدمها البنك في شكل إنشاء إدارات أو أقسام يقوم بإنجازها .وبالتالي فإننا نجد البنك الذي ينوع أنشطته وخدماته يزيد فيه عدد الإدارات والأقسام ,وقد تم تحديد أنشطة البنك من خلال عدة وظائف وهي:

1/3-1: الوظائف الإدارية:

يحتل النشاط الإداري مكانة هامة في البنوك،حيث تلعب إدارة هذا النشاط دورا هاما في نجاحه والقيام بمهامه غلى أحسن وجه، وتوجيه مختلف الجهود نحو الإستغلال الأمثل للموارد .ومن هنا كان الإهتمام

بدراسة هذه الوظيفة والعمل على ترقيتها من أبرز المسائل المطروحة لدى القائمين بأنشطة البنوك المختلفة.حيث تنطوي وظيفة البنك على أربعة وظائف أساسية وهي:التخطيط والتنظيم,التوجيه والرقابة وتشكل في مجموعاتها على ما يسمى بالعمليةالإدارية المصرفية.(3)

1/3-1-1:التخطيط:يعتبر التخطيط من أهم الوظائف الإدارية، فهو عملية تنظيمية توافقية بعيدة عن التلقائية والإرتجالية.وبواسطتها تحدد لخطوات التي توصلنا إلى تحقيق الأهداف.وهذا وفق الإمكانيات المتاحة والقائمة .(4)

حيث يمكن إعتباره بأنه عملية الإستعداد لمواجهة المستقبل وما يحدث فيه من تغيرات قد تخل بالنشاط البنكي ,كما أن التخطيط في البنك لا يجب أن يفهم على أساس أنه محتكر في كبار المسؤولين في الإدارة العليا .و لكن يجب على كل المستويات المشاركة ولو بنصيب معين في العملية التخطيطية.

1/3-1-2:التنظيم:تنظيم أنشطة البنك هو عملية ترتيب و تنسيق الموارد البشرية ,المعلوماتية و المادية المطلوبة لإنجاز مهام تحقق أهداف عامة للبنك. (5)

ويعني ذلك أن التنظيم يشمل عملية تحديد المهام المطلوب آدائها والسلطة الواجب منحها لآداء تلك المهام و المسؤولية التي سيتم محاسبة العاملين على أساسسها , تقسيم العمل والتجميع الإداري للمهام داخل وحدات البنك نطاق الإدارة الواجب تطبيقه و درجة المركزية واللامركزية المطلوبة في إتخاذ القرارات.(6)

1/3-1-3:القيادة والإشراف: تلعب القيادة و الوظائف الإشرافية الأخرى دورا هاما في مجال العمل الإداري المصرفي إلى درجة أن مدى فعالية البنك في تحقيق أهدافه يتوقف إلى حد كبير على مدى توفر إطارات من المشرفين الأكفاء بالبنك ,تلك لأنهم يقومون بعملية أساسية داخل التنظيم لتوزيع العاملين و توجيههم إلى طرق العمل المناسبة ، وكذا التدخل في الوقت المناسب لتعديل سلوكهم و طرق آدائهم ,و تختلف أدوات الإشراف و تتعد ، فنجد من بينها الإجتماعات الإشرافية الجماعية أو الفردية بالإضافة إلى إستخدام الملاحظة المباشرة أثناء العمل و التوجيه المباشر.(7)

1/3-1-4:الرقابة: يهدف النشاط الرقابي إلى متابعة العاملين للتأكد من أنهم يقومون بإنجاز الأعمال وفقا للمواصفات أو التعليمات الصادرة إليهم ,فالرقابة وسيلة للتأكد من أن البنك يسير نحو تحقيق أهدافه المسطرة بكفاءة وفعالية ، وتختلف أساليب الرقابة تبعا لعدة متغيرات من أهمها :طبيعة النشاط الذي تمارسه الأقسام داخل التنظيم,وأيضا حجم البنك ودرجة التشتت الجغرافي لفروعه ,يضاف إلى ذلك أسلوب التنظيم الإداري الذي يتبعه البنك.

2-1/3:وظيفة التطوير والإمداد:

1-2-1/3:قطب التطوير:الوظيفة الأساسية لهذا القطب هو العمل على زيادة نشاط البنك ،وذلك بالحرص غلى إحترام القواعد المتعلقة بمهنة المصرفي وبالخصوص مفهوم الخطر ,وتندرج ضمن هذا القطب مجموعة من الوظائف وهي:(8)

(أ):وظيفة التوزيع:هذه الوظيفة موجهة للزبون فالتوزيع يتضمن توصيل الخدمات المعرفية إلى العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالجودة المطلوبة ,ولقد تغيرت النظرة إلى نشاط التوزيع ولم يعد أداة تسويقية فحسب؛وإنما إستراتيجية تمكن البنك من تحقيق سلسلة قيمة تجعله يكتسب ميزة تنافسية في ظل المنافسة المحتدمة التي يواجهها البنك .وتشمل هذه الوظيفة المصلحة التجارية ومصلحة شبكة التوزيع.(9)

(ب):وظيفة الإلتزامات:وتضم هذه الوظيفة ثلاث مصالح وتتموقع في مركز تطوير البنك لأن غلاإلتزامات تشكل الجوهر الأساسي للمنتوج البنكي,وتشمل مصلحة الإستقبال ودراسة ملفات القروض, مصلحة التسيير والمتابعة, مصلحة التحصيل (10)

(ج):وظيفة أسواق رؤوس المال:مهمتها القيام بالعمليات المالية كالتوظيف,التغطية والمضاربة ,لحساب البنك أو لحساب الزبون بالإعتماد على الأدوات النقدية والمالية بكل سوق .وتختلف العمليات حسب طبيعة السوق (السوق النقدي بالعملة المحلية والأجنبية، سوق الصرف الفوري والآجل).(11)

والأنشطة المتعلقة بهذه الوظيفة المنمثلة في عمليات لحساب الزبائن وعمليات لحساب بنك المكاتب، هذه العمليات تتطلب معرفة واسعة ودراية عميقة بقواعد المالية الدولية وتقنياتها,كما تتضمن هذه المعرفة على وجه الخصوص التحكم في ميكانزمات الصرف وتطورات الأسواق المالية والدولية والإتجاهات العامة لهذه التطورات.(12)

(د):الوظيفة الدولية:من خلال هذه الوظيفة يمكن للعميل القيام بعملياته الخارجية كعمليات التجارة الخارجية وتحويلات الأموال وذلك بالإعتماد على الشبكة المشتركة (المراسلون الأجانب) بين البنوك المراسلة والبنوك المحلية .ولدى إتفاق البنكين المحلي والمراسل على شروط التعامل الذي قد أنشأ بينهما ، وتسمى هذه الوثائق بوثائق التعامل مع البنوك المراسلة "**Control Ducoment**."(13)

وتسمى كذلك هذه الوظيفة بوظيفة العلاقات الخارجية المشرفة على البنك الخارجي وتشمل :التجارة الإلكترونية التي يتم من خلالها عمليات التصدير والإستراد، والعلاقات الدولية وظيفتها حماية علاقة الشراكة مع مختلف المراسلين.

1/3-2-2:قطب الإمداد:يتم منة خلال هذا القطب تسيير المرفقات المادية وتدفقات المعلومات. وهذا يعني أن قطب الإمداد يزود الأقطاب الأخرى للمؤسسة البنكية بالوسائل الموافقة للسير الحسن بنشاطها.(14)

3 /1-3:وظيفة المراقبة والإستراتيجية:يتمثل دور هذا القطب في التنبؤ بالتطورات المستقبلية المتعلقة بالمحيط البنكي ،إظافة إلى تحديده للأهداف الأساسية طويلة الأمد للبنك، وتخصيص الموارد الضرورية في سبيل تحقيق ذلك للأهداف .هذه الأخيرة هي خطوات مهمة لتحقيق الرسالة الخاصة بالبنك.(15)

ويمارس النشاط الرقابي من خلال عدة مصالح هي:مصلحة التفتيش .مصلحة المراقبة الداخلية والإعلام الآلى ,مصلحة مراقبة التسيير ,مصلحة مراقبة الخطر,ومصلحة الدراسات المالية والإقتصادية والإستراتيجية.

1/3-4الوظيفة المالية:يعتقد الكثير أن الإدارة المالية والمحاسبة يؤديان نفس الوظائف وهذا الأمر غير صحيح ,وعليه يمكن القول بأن هناك علاقة بين الوظيفتين حيث توفر الوظيفة المحاسبية المدخلات الرئيسية للإدارة المالية ، كما يلاحظ أن وظيفة المحاسبة تخضع للمراقب المالي الذي يتبع بدوره نائب لرئيس التمويل.(16)

ومن أهم الوظائف المالية ما يلي:

- ضمان نجاعة المعلومات المحاسبية المتاحة ومدى إحترامها للتعليمات القانونية.
- ضمان التوازن بين أصول وحصوم الميزانية.
- المساهمة في إعداد الإستراتيجية المالية للبنك.
- ضمان السير اليومي للخزينة والمبادلات اليومية للبنك مع الخارج.

وإن نشاط الوظيفة المالية مقترن بوظيفتي المحاسبة والخزينة.

1/3-5:وظيفة الفروعle Pole Filiales:

يجمع هذا القطب عدة نشاطات –لأسباب مالية ، قانونية وضريبية – يتم تسييرها خارج ميزانية البنك، هذه الأنشطة يمكن تجميعها في خمسة أنماط وهي: (17)

- تسيير هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة.
- القرض الإيجاري.
- عقد تحويل الفاتورة.
- رأس مال المخاطر والبنك المقدم للخدمات التأمينية.

2/3:أهداف البنك:

يسعى البنك من خلال هذه الأنشطة والوظائف الوصول إلى الأهداف التالية:

- تطوير عملية التجارة الخارجية .
- يمنح إعتمادات وضمانات للمصدرين والمستوردين المحليين.
- يقوم بالعمليات الخاصة بالأموال المنقولة العقلرية الضرورية لنشاط البنك.
- تسيير حسابات الشركات الوطنية المحروقاتية منها شركة سونطراك.
- تكوين علاقات عديدة مع البنوك والهيئات العالمية مثل صندوق النقد الدولي.
- تقبل الودائع من عند كل شخص طبيعي أو معنوي.

تمويل مختلف عمليات التجارة الخارجية.

هوامش الفصل الثالث :

(1): الطاهر لطرش:تقنيات البنوك ص191.

(2): طارق طه:إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، ص229.

(3): مريم هاني:تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، ص03 .

(4): صالح بن نوار:فعالية التنظيم في المؤسسات الإقتصادية ،ص 47 .

(5): طارق طه :مرجع سبق ذكره ، ص 227 .

(6): محمد عبد الفتاح الصيرفي :الإدارة الرائدة،ص197 .

(7): محمد شايب:أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على فعالية أنشطة البنوك,ص 59 .

(8): المرجع نفسه ،نفس الصفحة .

(9): Aissa HidoussiOrganisation etMetier de la Banque ,(pp13-17)

(10): محمد شايب:مرجع السابق، ص،ص59،60 .

11): المرجع نفسه: ص61.

(12): أحمد محمود عمارة:البنوك التجارية من الناحية العلمية، ص،ص 52،59.

(13): الطاهر لطرش:مرجع سابق ،ص93.

(14): ماهر كنغ شكري:العمليات المصرفية الخارجية، ص29.

(15): محمد عبد الفتاح الصيرفي:مرجع سابق.ص،ص 197،227 .

(16): مريم هاني:مرجع سابق، ص04.

(17):محمد صالح الحناوي وإبراهيم إسماعيل سلطان:الإدارة المالية والتمويل،ص 25.

الفصل الرابع

تحليل البيانات الميدانية

الفصل الرابع

تحليل البيانات الميدانية

1/تفريغ وتحليل البيانات الميدانية

2/البيانات الشخصية

3/النتائج العامة للدراسة

4/التوصيات

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

إستمارة الإستبيان

دليل المقابلة

الملخصات:

1/باللغة العربية

2/بالفرنسية

3/بالإنجيزية

تمهيد:

بعد الإنتهاء من الإنهاء من الإطار المنهجي والذي وضع فيه الإجراءات المنهجية والنظرية التي من شأنها أن توصل الدراسة إلى نتائج سليمة . حيث تم توزيع إستمارة الإستبيان بالمسح الشامل المقدرة ب25 إستمارة ،حيث سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تفريغ وتحليل المعطيات الكيفية وأخيرا الوصول إلى نتائج وتوصيات الدراسة .

أولا:عرض وتحليل الجداول

أولا :محور البيانات الشخصية

جدول رقم "01"يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكـــــر	11	%52,4
أنثـــى	10	%47,6
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "01" الذي يخص الجنس داخل المؤسسة ، نجد أن عدد الموظفين الذكور يفوق عدد الإناث المقدرين بــ 11مبحوثا أي بنسبة 52,4 % أما الإناث فيقدر عددهن بـ 10 مبحوثة بنسبة %47,6 .

الجدول رقم "02" يوضح توزيع الأفراد حسب السن

الســــن	التكــــرار	النسبـــة
أقل من 30سنة	7	%33,3
من 30 إلى 40	5	%23,8
من 40إلى 50	3	%14,3
من 50 سنة فأكثر	6	%28,6
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "02" يتضح لنا أن نسبة 28,6% من أفراد المسح الشامل تتراوح أعمارهم (من 50 سنة فأكثر) حيث قدر عددهم بـ 06 موظفين ،ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارها مابين (من 40 إلى 50 سنة) والتي قدرت نسبتها بـ 14,3% وعددهم 03 موظفين ، وتأتي بعد ذلك الفئة التي تتراوح أعمارها مابين(30 إلى 40) والتي قدرت نسبتها بـ 23,8% بعدد 05 موظفين ، ومن خلال هذه النسب نجد أن الفئة الغالبة هي التي تتراوح أعمارها(أقل من 30 سنة) بنسبة33,3% عددهم 07 موظفين .

جدول رقم "03" يوضح توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي

المستـوى التعليمي	التكـرار	النســـبة
ثانوي وأقل	2	%9,5
تكويــن مهني	3	%14,3
جـــــامعي	16	%76,2
المجمـــوع	21	%100

إتضح من خلال معطيات الجدول رقم "03" أن لأفراد المسح الشامل مستوى تعليميا عاليا وهذا ماتؤكده نسبة 76,2% وهم ذوي المستوى الجامعي ،حيث قدر عددهم بـــ 16 موظفا ، ويلي ذلك المبحوثين ذوي مستوى التكوين المهني بنسبة 14,3 %وعددهم هو 03 مبحوثين ثم يليها بعد ذلك الفئة ذات المستوى ثانوي بنسبة 9,5% بموظفين وهي آخر مستوى تعليمي لأفراد المسح الشامل .

الجدول رقم "04" يوضح توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنيـــة	التكـــــرار	النسبـــة
أقل من 05 سنوات	7	%33,3
من 05 إلى 10	5	%23,8
من 10 إلى 15	3	%14,3
من 15 فأكثر	6	%28,6
المجمـــوع	21	% 100

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم "04" أن النسبة الأعلى للخبرة المهنية في البنك هم الفئة (الأقل من 05 سنوات) والتي تقدر بنسبة 33,3% وعددهم 07 موظفين ، ويلي ذلك المبحوثين بنسبة 28,6% ممن يفوقون 15 سنة فأكثر ويقدر عددهم بـ 06 موظفين ، تليها نسبة 23,8% وعددهم 05 موظفين لفئة (من 05 إلى 10 سنوات) ،ثم في الأخير تليها نسبة 14,3% وهي النسبة التي تعادل فيها المبحوثين (من 10إلى 15سنة) بعدد 03 موظفين . فمن خلال النتائج نجد أن أغلبية المبحوثين كموظفين في المؤسسة لايتمتعون بالخبرة الكافية في مجال نشاط المؤسسة وهذا راجع إلى أن نسبة ذوي

الخبرة (من 15 سنة فأكثر) لايستهان بها وهي تعد كافية لتوضيح الرؤية ونقل المعلومات اللازمة أي الإشراف والتوجيه على الفئات الأخرى .

عرض وتحليل نتائج المحور الثاني :مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

جدول رقم "05" يوضح متابعة وسائل الإتصال الجماهيرية

البـدائل	التـكرار	النسبـــــة
لا	3	%14,3
نعم	18	%85,7
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم"05" نلاحظ أن نسبة 85,7% من المبحوثين أكدوا أنهم مهتمون بمتابعة وسائل الإتصال الجماهيرية وعددهم هو 18 موظفا ،في حين نجد أن نسبة 14,3% من المبحوثين نفوا ذلك وعددهم هو 18 مبحوثين . وتدل النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول على إهتمام متابعة وسائل الإتصال الجماهيرية وهذا ماتعكسه لنا نتيجة المبحوثين الذين أجابوا بنعم بنسبة كبيرة .

جدول رقم "06" يوضح مواكبة البنك لتطورات خدمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة

البــدائل	التكـرار	النسبة
لا	00	% 00
نعم	100	%100
المجـــموع	21	%100

من خلال الجدول رقم "06" يتضح لنا أن نسبة 100% من المبحوثين يؤيدون مواكبة البنك التطورات خدمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهم كل المبحوثين المقدرين بــ21 موظفا .

جدول رقم "07" يوضح إستخدام جهاز الحاسوب في العمل

البدائل	التكــرار	النســبة
لا	1	%4,1
نعم	20	%95,2
المجمــوع	21	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم "07" :أن نسبة 95,2% من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم ،وعددهم هو 20 مبحوث بينما نسبة 4،8% من المبحوثين لايستخدمون الحاسوب في عملهم .وهو موظف واحد ،ومنه نستنتج أن أغلبية عمال المؤسسة يستخدمون الحاسوب في عملهم .

جدول رقم "08" يوضح المعرفم المسبقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

البــدائل	التكـــرار	النســـبة
لا	2	%9,5
نعم	18	%85,7
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول "08" نلاحظ : بأن نسبة 85,7% من المبحوثين لديهم معرفة مسبقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعددهم 18 موظفا ، بينما نسبة 9,5% من الأفراد نفوا ذلك أي إنعدام معرفة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من هذه الإحصائيات نستنتج بأن هناك إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من هذه الإحصائيات نستنتج بأن هناك إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من هذه الإحصائيات نستنتج بأن هناك معرفة مسبقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة قبل الإلتحاق بالبنك .

جدول رقم"09": إذا كان الجواب بنعم :

البـــدائل	التكـــرار	النســـبة
قبل الإلتحاق بالبنك	8	%38,1
تدريب مهني بالبنك	7	%33,3
المجموع	15	%71.42

من خلال الجدولرقم "09" يتضح لنا أنسبة 38,1 %من المبحوثين لديهم معرفة مسبقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثةقبل إلتحاقهم بالبنك وعددهم هو 8. وتليها نسبة 33,3% من المبحوثين أن إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بتدريب مهني بالبنك وهم07 بينما لم يجيب 06 مبحوثين على البدائل وكانت نسبتهم 28,6%.

عرض وتحليل نتائج المحور الثالث :مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الآداء داخل البنك .

جدول رقم "10" :يوضح أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في العمل

البـــدائل	التكـرار	النســبة
الفاكس	12	%57,14
الأنترنت	10	%47,61
الفاكسيميلي	00	%00
الأنترانت	07	%33,3
الهاتف والأقمار الصناعية	06	%28,57
الإكسترانت	00	%00
بنوك الإتصال المتلفزة	03	%14,28

من خلال الجدول "10" يتضح لنا : أن نسبة 57,14% يستخدمون الفاكس بعدد 12 فردا بالنسبة لكافة أعداد المسح الشامل ، بينما نجد 10 موظفين يستخدمون الأنترنت بنسبة تقدرب 47,60 %يليها الفاكسيميلي الذي لم يستخدم في البنك كافة وذلك لعدم وجوده أصلا فيه ،وبعد ذلك نجد نسبة 33,3% ممن يستخدمون الأنترانت بعدد 07 أفراد ،في حين يستخدم الهاتف والأقمار الصناعية بنسبة 28,57% لـ 06 مبحوثين ، تليها الإكسترانت غير مستخدمة في البنك لعدم توفر معلومات عن دورها ،في حين آخر نجد نسبة 4,28% ممن يستخدمون بنوك الإتصال المتلفزة (الفيديوتكس) بـ 3 مبحوثين .

جدول رقم "11" يوضح: إذا كنت تستخدم الأنترنت في ما تستخدمها

البدائل	التــكرار	النســبة
أبدا	6	%28,6
نادرا	2	%9,5
أحيانا	5	%23,8
غالبا	5	%23,8
دائما	3	%14,3
المجـــموع	21	%100

من خلال الجدول رقم "11"يتضح لنا أن أغلب المبحوثين لايستخدمون الأنترنت بشكل دائم في عملهم حيث تقدر نسبتهم بـ 28,6% وعددهم 06 أفراد ويليهم ذوي الإستخدام الدائم للأنترانت تقدر بـ 14,3% لـ 03 مبحوثين وفي حين لاحظنا أن هناك إستخدام نادر للشبكة بنسبة 9,5% لـ 06 مبحوثين ومن خلال هذه النسب الملاحظة أنهم يستخدمون الأنترانت بشكل دائم وهذا ماأكده الإحتمال أبدا بنسبة .%28,6

جدول رقم "12" يوضح: إذا كنت تستخدم الأنترنت في ما تستخدمها :

البـدائل	التكـرار	النســبة
الإتصال بالموظفين	01	%4,8
عملية التسيير	06	%28,6
مراقبة العمل	05	%23,8
الحصول على معلومات	07	%33,3
المجموع	19	%90.47

من خلال الجدول رقم "12" يتبين لنا،أن نسبة يستخدمون الأنترانت للإتصال بالموظفين وهو فرد واحد ،في حين يستخدم 06 مبحوثين الشبكة في عملية التسيير بنسبة تقدر بـ 28,6% يليها نسبة 23,8% بـ 05 موظفين لمراقبة العمل ، بعد ذلك يستخدم 07 أفراد الأنترانت للحصول على معلومات نسبتهم 33,3 %.

جدول رقم "13" يوضح إستخدام شبكة الأنترنت

البدائل	التكـرار	النســبة
أبدا	2	%9,5
نادرا	2	%9,5
أحيانا	4	%19,0
غالبا	9	%42,9
دائما	4	%19
المجمــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "13" يتضح لنا أن نسبة 42,9% من المبحوثين يستخدمون الأنترنت بشكل غالبا وعددهم 09 مبحوثين ، في حين نجد نسبة 19 ذوي الإستخدام الثنائي بين أحيانا ودائما بعدد 08 ، يليهم ذوي الإستخدام الثنائي أيضا أبدا ونادرا بنسبة 9,5 %وعددهم هو 04 ومن خلال النتائج المتحصل عليها من قبل المبحوثين نستنتج أن غالبية الموظفين يستخدمون شبكة الأنترنت .

جدول رقم "14" يوضح: في حال إستخدامك لشبكة الأنترنت في ماذا تستخدمها :

البدائل	التكـــرار	النـــسبة
الحصول على معلومات	11	%52,4
المحادثة	03	%14,3
نقل الملفات	11	%52,4
الترفيه	04	%19
المجـــموع	21	%100

من خلال الجدول رقم"14" يتبين لنا :أن11 مبحوثا يساخدمون شبكة الأنترنت للحصول على معلومات نسبتهم 52,4% وهي النسبة ذاتها للإستخدام لنقل الملفات ، بينما نجد نسبة 14,3% ممن يستخدمون الأنترنت للمحادثة (chatting) بعدد 3 أفراد ،في حين نجد 4 موظفين يستخدمونها للترفيه تقدر نسبتهم بـ 19,00%.

جدول رقم "15 " يوضح إستخدام شبكة الإكسترانت

البدائل	التكـــرار	النســـبة
أبدا	19	%90,5
نادرا	1	%4,8
أحيانا	1	%4,8
غالبا	00	%00,00
دائما	00	%00,00
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "15" يتضح لنا أن نسبة 90,5% من المبحوثين لا يستخدمون شبكة الإكسترانت ،في حين نجد نسبة 4,8% للإحتمالين "نادرا"و"أحيانا " معا بعدد مبحوثين .في حين آخر تحفظ بقية الموظفين بإجاباتهم على الإحتمال "غالبا"و"دائما" ، ومن خلال النتائج المتحصل عليها من قبل المبحوثين نستنتج أن معظمهم لايستخدمون الإكسترانت .

جدول رقم "16" يوضح :إذا كنت لم يسبق لك وأن إستخدمت الإكسترانت لماذا.

البـــدائل	التكـــرار	النســـبة
لأنك لاتحتاجها	**00**	**%00,00**
ليست لديك معلومات عن دورها	**14**	**%66,6**
لاتجيد إستخدامها	**3**	**%14,3**
المجمـوع	**17**	**%80,95**

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 52,4 من المبحوثين أجابوا بأن عدم إستخدامهم للإكسترانت يعود إلى عدم توفر معلومات لديهم عن دورها وعددهم هو14أجابوا مبحوث ،وتليها نسبة 14,3 من أجابوا بأنهم لايجيدون إساخدامها وعددهم هو 03 مبحوثين بينما لم يجب أحدا على أنه لايحتاجها وتحفظ 04 موظفين بإجاباتهم .

جدول رقم"17" وضح :إستخدام الهاتف

البدائل	التكـــرار	النســـبة
أبدا	**1**	**%4,8**
نادرا	**00**	**%00,00**
أحيانا	**3**	**%14,3**
غالبا	**3**	**% 14,3**
دائما	**14**	**%66,7**
المجمـــوع	**21**	**%100**

من خلال الجدول أعلاه رقم"17" :يضح لنا أن نسبة 66,7% من الموظفين يستخدمون الهاتف بشكل دائم وعددهم هو 14 موظفا وتأتي بعد ذلك نسبة 14,3% للإحتمالين "أحيانا "و"غالبا" بعدد 06 أفراد ، تليها نسبة 4,8% لفرد واحد للإحتمال "أبدا" ،بينما تحفظ بقية المبحوثين بإجاباتهم على الإحتمال "نادرا" .ومنه نستنتج أن أغلب الموظفين يستخدمون الهاتف بشكل دائم.

جدول رقم "18" يوضح إستخدام الفاكس

البـدائل	التـكرار	النسبـــــة
لا	1	%4,8
نعم	20	%95,2
المجمـــوع	21	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم "18" أن نسبة 95,2% من المبحوثين يستخدمون الفاكس وعددهم هو 20 مبحوثا ،بينما مبحوث واحد لايستخدم الفاكس نسبته 4,8% . من خلال هذه النتيجة المتحصل عليها نستنتج بأن جل الموظفين يستخدمون الفاكس .

جدول رقم "19" يوضح إستخدام الأقمار الصناعية

البدائل	التكـــرار	النســـبة
أبدا	31	%76,9
نادرا	2	%9,5
أحيان	4	%19,00
غالبا	00	% 00,00
دائما	2	%9,5
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "19" يتضح لنا أن نسبة 61,9 %من المبحوثين لايستخدمون الأقمار الصناعية بشكل أحيانا ،في حين نجد نسبة 19 يستخدمون الأقمار الصناعية بشكل أحيانا وهم 04 مبحوثين ، وتأتي بعدها نسبة 9,5% للإحتماالين "نادرا" و"دائما" بعدد 04 موظفين ،في حين لاتوجد أي إجابة على الإحتمال "غالبا" ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها من قبل المبحوثين نستنتج عدم إستخدام الأقمار الصناعية من قبلهم .

جدول رقم "20" يوضح إستخدام بنوك الإتصال المتلفزة (الفيديوتكس)

البـدائل	التـكرار	النسبـــــة
لا	16	%76,2
نعم	5	%23,8
المجمــوع	21	%100

من خلال رقم "20" :نلاحظ أن نسبة 76,2% من المبحوثين لايستخدمون الفيديوتكس عددهم 16 فردا ،بينما يتجه 05 أفراد عكس ذلك بنسبة 23,8 %. نستنتج من خلال البيانات أن معظم الموظفين لايستخدمون بنوك الإتصال المتلفزة .

جدول رقم "21" يوضح إستخدام الفاكسيميلي

البدائل	التكــرار	النســبة
أبدا	19	%90,5
نادرا	1	%4,8
أحيانا	00	%00,00
غالبا	00	% 00,00
دائما	1	%4,8
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "21" يتضح لنا أن هناك نسبة 90,5 %من الموظفين لايستخدمون الفاكسيميلي بعدد 19 فردا من إجمالي المسح الشامل ،وتأتي بعدها نسبة 4,8% للإحتمالين "نادرا"و"دائما" بنسبة 4,8% المجاب عنه فردين ،بينما لم يجب أي مبحوث عن الإحتمالين "أحيانا" و"غالبا" .من خلال هذه الإحصائيات نستنتج أن إستخدام المبحوثين للفاكسيميلي منعدم .

جدول رقم "22" يوضح :مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة.

البــدائل	التكــرار	النســبة
لم تحسن	1	%4,8
قليلا	8	%38,1
كثيرا	12	%57,1
المجمــوع	21	%100

من خلال الجدول "22" يتضح لنا :أن أغلبية المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة نسبتهم 57,1% وعددهم 12 . ويليها نسبة38,1 %الذين يعتقدون بأقلية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المؤسسة ، حيث يعتقد مبحوثا واحدا أنها لم تحسن نسبته 4,8%.

جدول رقم "23" يوضح :إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى :

البدائل	التكـــرار	النـــسبة
سرعة تداول المعلومة	**11**	**%52,4**
سرعة الإتصال بين الموظفين	**07**	**%33,3**
سرعة وصول المعلومات	**10**	**%47,6**
القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة	**02**	**%9,52**
المجـــموع	**21**	**%100**

من خلال الجدول رقم "23" نلاحظ أن :مساهمة تكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين الإتصال المؤسسة ، ويرجع ذلك إلى سرعة تداول المعلومة بنسبة 52,4% بعدد 11 فردا ، في حين نجد نسبة 33,3% يعتقدون بأنها تساهم في سرعة الإتصال بين الموظفين وهم 07 أفراد ، إلى جانب ذلك نجد 10 مبحوثين يرون أنها تساهم في سرعة وصول المعلومة نسبتهم 47,6% ، في الحين نجد أن نسبة 9,52% وعددهم 2 يرون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة.

جدول رقم "24" يوضح:إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة زادت في فعالية التعامل مع الزبون

البـــدائل	التكـــرار	النســـبة
لم تحسن	**00**	**%00,00**
قليلا	**8**	**%38,1**
كثيرا	**13**	**%61,9**
المجمــوع	**21**	**%100**

من خلال الجدول رقم "24" نلاحظ أن : نسبة 61,9% من المبحوثين يرون أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة زادت في فعالية التعامل مع الزبون وعددهم هو 13 مبحوثا ، وتأتي بعد ذلك نسبة 38,1% من المبحوثين يرون زيادة الفعالية مع الزبون لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة قليلة ، في حين لم يجب أي مبحوث على الإحتمال "لم تحسن" .ونستنتج حسب المعطيات المتحصل عليها من قبل المبحوثين ، أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يزيد في فعالية التعامل مع الزبون

جدول رقم "25" يوضح : مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل قطب الإمداد من خلال تزويد الأقطاب الأخرى بالمعلومات عبر الشبكة الداخلية

البـــدائل	التكـــرار	النســـبة
لا	**1**	**%4,8**
قليلا	**10**	**%47,6**
كثيرا	**10**	**%47,6**
المجمــوع	**21**	**%100**

من خلال الجدول رقم"25"أعلاه يتبين لنا: أن نسبة 47,6% للإحتمالين "قليلا"و"كثيرا" يرون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في تفعيل نشاط قطب الإمداد من خلال تزويد الأقطاب الأخرى بالمعلومات عبر الشبكة الداخلية لـ 10موظفين ، حيث نجد أن نسبة 4,8% لشخص واحد يرى عكس ذلك .من الإحصائيات نستنتج أن هذا السؤال يحتمل إتجاهين مت

جدول رقم "26" يوضح: صعوبات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

البـــدائل	التكـــرار	النســـبة
لا	**16**	**%76,2**
قليلا	**4**	**%19,00**
كثيرا	**1**	**%4,8**
المجمــوع	**21**	**%100**

من خلال الجدول رقم "26" يتضح لنا :أن نسبة 23,8 بعدد 5 موظفين يواجهون صعوبات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، تليها نسبة 76,2 بعدد 16 لايواجهون أي صعوبات أثناء إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة . ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها من المسح الشامل نستنتج أن غالبية الموظفين لايواجهون صعوبات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

جدول رقم "27" يوضح: إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة جدد في عمل البنك .

البـدائل	التكـرار	النســبة
لا	00	%00,00
قليلا	7	%33,3
كثيرا	14	%66,7
المجمـوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "27" نلاحظ أن نسبة 66,7% من المبحوثين يرون أن إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدث تجديدا في عمل البنك بعدد 14 .كما نجد 07 أفراد يرون أن إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدثت تجديدا قليلا في عمل البنك نسبته 33,3% ،بينما لم يجب أي مبحوث على الإحتمال "لا" فبذلك نستنتج أن إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدث تجديدا في عمل البنك .

جدول رقم "28" يوضح : شكل التغيير الحاصل بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

البـدائل	التكـرار	النســبة
التجهيزات	9	%42,85
معارف الأفراد	3	%14,3
أساليب العمل	11	%52,4
المجمـوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "28" نلاحظ : أن شكل التغيير الحاصل بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة يرجع إلى أساليب العمل بنسبة 52,4% لـ 11 فردا ، يليها 09 موظفين يرون أن شكل التغيير الحاصل هو التجهيزات نسبتهم 42,85% ، بينما يرجع 03 أفراد بنسبة 14,3% إلى معارفهم .

جدول رقم "29" يوضح: إعتقاد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل.

البـدائل	التكـرار	النســبة
لا	00	%00,00
قليلا	10	%47,6
كثيرا	11	%52,4
المجمـوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "29" يتضح لنا: أن نسبة 52,4% لعدد 11 يعتقدون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت إنتاجية العمل ، بينما يعتقد البقية المقدر عددهم 10 أفراد أن تحسين إنتاجية العمل يعود

إلى تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة 47,6% بأقل شدة ، كما لم يجب أحدا على الإحتمال "لا" وهذه النتائج تؤكد على إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت إنتاجية العمل .

جدول رقم "30" يوضح: إذا كنت تظن أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

البدائل	التكـــرار	النـــسبة
زيادة الدقة	05	%23,80
السرعة في الآداء	13	%61,90
الرفع من كفاءة العمل	05	%23,80
سهولة وصول المعلومة	06	%28,80
المجـــموع	21	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه : أن نسبة 61,90% ممن يظنون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة في الآداء وعددهم هو 13. كما نجد نسبة 23,80% يرون أنها حسنت إنتاجية العمل من خلال زيادة الدقة في الآداء والرفع من كفاءة العمل بعدد 10 بالإجمال ، حيث نجد نسبة 28,6% أنها تعود إلى سهولة وصول المعلومة بعدد 06 مبحوثين .

جدول رقم"31 " يوضح: سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك :

البــدائل	التكـــرار	النســـبة
لا	02	%09,5
قليلا	19	%90,5
كثيرا	00	%00,00
المجمــوع	21	%100

من خلال الجدول رقم "31" يتضح لنا :أن نسبة 90,5% من المبحوثين الذين أجابوا بأن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك بعدد 19 . تليها مباشرة نسبة 9,5 %بفردين يرون أن هناك إنعدام في ذلك ، في حين لم يجب أي موظف على الإحتمال " كثيرا " . ومن خلال هذه البيانات المتحصل عليها من قبل المبحوثين نستنتج أن هناك قلة سلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

جدول رقم "32" يوضح : إذا كنت ترى أن هناك سلبيات في ما تتمثل :

البدائل	التكـــرار	النســـبة
تقليص الوظائف	08	%90,5
تهديد حماية المعلومات	06	%4,8
مخاطر التلوث بفيروسات	05	%00,00
المخاطر الصحية للعاملين	00	% 00,00
تقليص العلاقات الإنسانية	1	%4,8
المجمـــوع	21	%100

من خلال الجدول يتبين لنا أن سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك تتمثل في نسبة 38,1% ممثلة في تقليص الوظائف وعددهم هو 08 مبحوثين ، في حين نجد نسبة 28,6% أنها تهدد حماية المعلومات بعدد 06 موظفين ، بينما نسبة 23,8% تنسب لهم مخاطر التلوث بفيروسات تلية نسبة 19,5% بالمخاطر الصحية للعاملين وتقليص العلاقات الإنسانية وعددهم 08 بالإجمال .

3:النتائج العامة للدراسة:

نتائج المحور الثاني:مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك.

لقد أكدت الدراسة الميدانية والنتائج المتحصل عليها من قبل المبحوثين على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك قيد الدراسة ,وهذا ما أكدته نسبة 100% الموضحة من خلال الجدول رقم "06" المتمثلة في مواكبة البنك لتطورات خدمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة.إذ قيمت من قبل الباحثين بأنها تقنية إتصالية جيدة,وهذا دال على إستخدام جهاز الحاسوب في العمل بنسبة 95.20% وكذلك المعرفة المسبقة من قبل الباحثين بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة 85.70% قبل إلتحاقهم بالبنك ,وهذا مؤشر دال على أنهم ذوي كفاءة عالية.وهذا ما أثبته الجدول رقم "09".

نتائج المحور الثالث:مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الآداء داخل البنك.

من خلال الدراسة الميدانية يتضح لنا أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية الآداء داخل وكالة البنك الخارجي الجزائري ,إذ تعتبر أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في البنك رفعت آداء العمل من خلال النسبة 95.2%التي أكدت الإستخدام الدائم للفاكس,يليها إستخدام الهاتف بنسبة 66.70 ,وبالإظافة إلى إستخدام شبكة الأنترانت بنسبة تقدر ب 52.40% ,مما يسمح بسرعة تداول المعلومة وسرعة الإتصال بين الموظفين إلى جانب زيادة فعالية التعامل مع الزبون الموضحة في الجدول رقم "23" وكذلك تحسين الإتصال داخل المؤسسة وهذا ما أثبته الجدول رقم"21".

نتائج المحور الرابع: آثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط البنك.

من خلال تحليل معطيات الجداول نستنتج أن وكالة البنك الخارجي الجزائري لا تواجه أي صعوبات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم "25",أما من حيث التجديد في عمل البنك فساهم إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالوكالة بنسبة 66.70% .حيث أكدت نسبة 61.90% أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة في الآداء وزسادة الدقة والرفع من كفاءة العمل ,وكذا سلاسة وصول المعلومة.وفي الأخير يؤكد المبحوثين أنه ليس هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك وهذا ما أثبته الجدول رقم "30" بنسبة 90.50%.

4:الإقتراحات والتوصيات :

بناءا على ما تقدم من نتائج، رأينا من الواجب تقديم بعض الاقتراحات و التوصيات التي قد تساعد في تحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالبنك الخارجي الجزائري:

-إعطاء أولوية و أهمية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة و إستخدامها و ربطها بالإستراتجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية المتعلقة بالموظفين و الخارجية المتعلقة بالزبائن لأن إدخالها في المؤسسة جاء نتيجة لظروف العمل أي بشكل مفروض على المؤسسة من خلال دخول منافسين آخرين في مجال الاتصالات و لم يكن نتيجة إستراتجية محددة مسبقا.

- حتمية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع نشطات البنك محل الدراسة .

- تفعيل و توسيع إستخدام شبكة الأنترانت في تطوير الموارد البشرية وعدم إقتصارها على الأجور و العطل فقط بل يجب إستغلالها بشكل كلي.

-على العمال و المستخدمين مسايرة التطور التكنولوجي للشبكات و التدريب على إستخدامها؛لما له من فوائد كثيرة من تقليل التكاليف و المخاطر على المؤسسة و الأفراد في نفس الوقت.

-تدعيم وكالة البنك الخارجي الجزائري بإطارات مؤهلة علميا في تسيير الموارد البشرية، و دراسة مواضيع و مجالات التكوين التي يوجه إليها الموظفين وفق إحتياجات الأفراد و المصالح في المؤسسة وليس بشكل عشوائي.

- يجب على البنوك الجزائرية الخارجية وضع حملة واسعة للتعريف بخدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تعميمها لكسب ثقة الزبائن.

- إعطاء الفرصة في التكوين لإطارات الشباب

لأنها أكثر قابلية للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة و المتجددة في الشبكات.

. فتح مجال أكثر للبنوك الوطنية لرفع حجم المنافسة مما يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات البنكية .

كما توصي الدراسة في الأخير بإجراء مزيدا من الدراسات المتعمقة و إدخال متغيرات أخرى لم تتطرق إليها الدراسة الحالية.


خاتمة

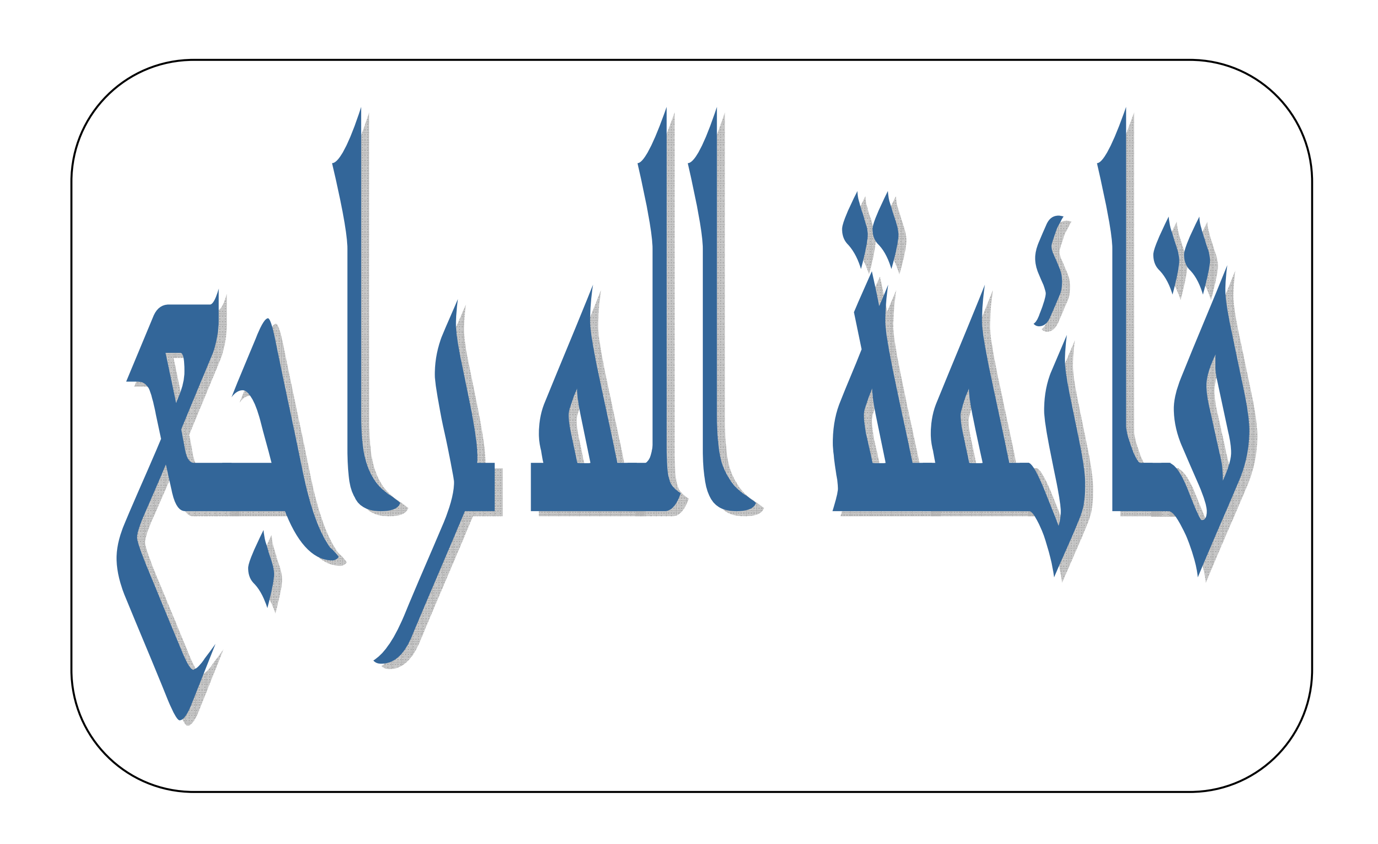
خـــاتمة :

تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، حيث بات من الواضح أن المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما و ممارسة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هذين المتغيرين بحيث توفر للمورد البشري من خلال هذه الشبكات جميع التسهيلات من أجل التعلم والتدريب و التكوين حتى يضمن تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية المتمثلة في زيادة الأرباح بأقل التكاليف ,و الاجتماعية التي تتعلق بتنمية المورد البشري بالمؤسسة عن طريق تطوير المهارات و الكفاءات المهنية لديه.

و لتكنولوجيا الإتصال الحديثة العديد من المميزات التي تتمتع على رأسها تقليل نسبة التدخل البشرى في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق هذه التكنولوجيا في وسائل الاتصال الداخلي والخارجي بالبنوك تغييرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات,و ضمان العدالة و الإنصاف في التكوين و التعليم فضلا عن وصول المعلومة إليه بسرعة و المشاركة في اتخاذ القرار والعمل على إحساس الفرد بمكانته الاجتماعية كعنصر منتج وفعال ومبدع في مؤسسته و وطنه. كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، فتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستلزم على البنوك العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات والاتصالات وتطبيقا ، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ و بتكلفة معقولة، لتستغل على نطاق أوسع بالبنوك.

وإن الرهان الحقيقي لوكالة البنك الخارجي الجزائري يتمثل في مدى القدرة على الاستغلال الكلي لفوائد تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تسخيرها لصالح الفرد بالوكالة و بالتالي أصبح لازما عليها في إطار المنافسة السائدة في قطاعا لبنوك بالجزائر العمل على إعطاء أولوية و أهمية كبيرة لإدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع دوائرها ومصالحها لما لها من دور وأثر إيجابي في تحسين مرد ودية الفرد و المؤسسة على حد سواء.

ختاما يبقى الفرد هو المحرك الأساسي للتكنولوجيا مهما بلغت من تطور فلا يمكن الاستغناء عنه خاصة في مجال التعليم و التكوين و حتى العلاقات مع الزبائن و الموردين هي الأخرى لا تحققها الشبكات وحدها ما لم يتدخل المورد البشري.


قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا:المراجع بالغة العربية.

❖ الكتب:

01)–أحمد بن مرسلي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية،الساحة المركزية بن عكنون.الجزائر. 2003.

02)– أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي، ط1،دار وائل للنشر والتوزيع،الأردن،1998.

03)– أحمد محمود عمارة: البنوك التجارية من الناحية العلمية، دار النهضة العربية،القاهرة،2000.

04)– إفريت روجرز: الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ترجمة سامي ناشد،عالم الكتب،القاهرة.1991.

05)– الشافعي منصور:مملكة العلم والتكنولوجيا، إيتراك للنشر، مصر.2000.

06)– الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ط1،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.

07)– جودت عزت عطوي:أساليب البحث العلمي– مفاهيمه.أدواته.جداول إحصائية– ط1، دار الثقافة والدار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. 2000.

08)– حسن عماد مكاوي:تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات،ط1،الدار المصرية اللبنانية،القاهرة.2005.

09)– ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس: وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن. 1999.

10)– سمير محمد حسين: بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، المنظمة العربية للتربية والعلوم،القاهرة.1980

11)– صالح بن نوار:فعالية التنظيم في المؤسسات الإقتصادية، مخبر علم إجتماع الإتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006.

12)– طه طارق: إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، الحرمين للكمبيوتر، الإسكندرية.2000.

13)– عامر إبراهيم قند ليجي،إيمان فاضل السامرائي:تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، ط1، الوراق،عمان،الأردن 2002.

14)– عبد الباسط محمد عبد الوهاب:إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني – دراسة تطبيقية ميدانية– [د ن]،المكتب الجامعي الحديث. 2005.

15)-عبد الحق بوعتروس: الوجيز في البنوك التجارية- عمليات تقنيات وتطبيقات-، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير،جامعة منتوري، قسنطينة. 2000.

16)- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنيبات: مناهج البحث العلمي، ط1، مكتبة المنار،الأردن.1989.

17)- فاروق سيد حسين:تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلي،هلا للنشر والتوزيع، القاهرة. 2002.

18)- فضيل دليو :وسائل الإتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منتوري، الجزائر[د س].

19)- ماهر كنغ شكري:العمليات المصرفية الخارجية،دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن.2004.

20)- محمد تيمور ومحمود علم الدين:المعلومات وتكنولوجيا الإتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة. 2000.

21)- محمد فتحي:المعلومات وتكنولوجيا المعلومات-على أعتاب قرن جديد-

22)- محمد عبد الفتاح الصيرفي: الإدارة الرائدة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،الأردن.2003.

23)- محمد صالح الحناوي وإبراهيم إسماعيل سلطان: الإدارة المالية والتمويل ، الدار الجامعية،الإسكندرية.1999

24)- محمد صالح الحناوي وآخرون:نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية، الإسكندرية.2004

25)- محمد محمد الهادي: أساليب إعداد وتوثيق البحوث الإعلامية ، ط1،المكتبة الأكاديمية،القاهرة.1990.

26)- محمد محمد عمر الطنوبي:نظريات الإتصال ، مكتبة الإشعاع،الإسكندرية. 2001.

27)-محمد لعقاب:الأنترنت وثورة عصر المعلومات، ط1،دار هومة للطباعة والنشر،الجزائر.1999.

28)- محمود علم الدين:تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومستقبل صناعة الصحف، دار الرحاب ، القاهرة.2005

29)- هارون منصر :تكنولوجيا الإتصال الحديثة-المسائل النظرية والتطبيقية- ط1، دار الأمعية للنشر والتوزيع،قسنطينة،الجزائر.2012.

❖ **المعاجم والموسوعات:**

30)- محمد ذياب مفتاح:معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات،الدار الجامعية للنشر ،القاهرة.1995.

31)- محمد منير حجاب:المعجم الأعلامي، دار الفجر ،القاهرة.2004.

32)- محمد منير حجاب:الموسوعة الإعلامية ،المجلد الثاني،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة.2003.

33)- منير البعلبكي:قاموس المورد، دار العلم للملايين،بيروت،لبنان.2001.

❖ **المجلات والملتقيات:**

34)- فادي سالم:المحترفون وخبراء أمن المعلومات وجها لوجه ،مجلة Magazine PC ،المجلة العربية،عدد10،السنة07، أكتوبر 2001.

35)- هشام بن عبد الله عباس:المكتبات في عصر الأنترنت تحديات ومواجهات، مجلة العربية 3000،العدد2.

.2001

36)- وهاب نعمون:النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، ورقة عمل منظمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية- واقع وتحديات – جامعة الشلف، يومي15/14ديسمبر 2004.

❖ **الرسائل الجامعية:**

37)- إبراهيم بختي:دور الأنترنت وتطبيقها في مجال التسويق،أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر.2003/2002.

38)- كريمة بنان:الصحافة الداخلية للمؤسسة- دراسة إستطلاعية لقراء مجلة البدر- ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال،كلية العلوم السياسية والإعلام ،جامعة الجزائر.2005/2004.

39)- لمين علوطي:تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتأثيرها على تحسين الآداء الإقتصادي للمؤسسة,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،فرع إدارة الأعمال،جامعة الجزائر،2004/2003.

40)- محمد شايب:أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بسطيف- مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية،كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة سطيف.2007/2006.

41)- مراد رايس:أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،فرع إدارة الأعمال،جامعة الجزائر.2006/2005.

42)- مريم هاني:تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال غلى أنشطة البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة عينة من البنوك في ولاية قسنطينة(CPA/ BEA/ EL'BARAKA) مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة ورقلة.2013/2012.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

Aissa Hadoussi Organization et Metier de La Banque,IFID,Tunisier,2006 43

ثالثا:مواقع الأنترنت:

44)– إبراهيم بختي:تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الخط http ://
ba .univ – ourgla.dz/pmb/opac.css/index.php. 09 .09 . 2013 :11:17


الملاحق

ا لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح . ورقلة .

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
ليسانس: إتصال وعلاقات عامة

إستمارة بحث حول:

واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي

دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا

إعداد الطالبتين :
*فتيحة قريشي
*سميحة قواميد

إشراف الأستاذ:
رابح رياب

ملاحظة:

*عزيزي المبحوث ،عزيزتي المبحوثة إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجوالإجابة بكل موضوعية.

* ضع علامة(×) في خانة الإجابة الصحيحة.

السنة الجامعية :2014/2013

أولا /البيانات الشخصية :

1. **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2. **السن :** أقل من 30سنة ☐ من 30 إلى 40 ☐ من40إلى 50 ☐ من50سنة فأكثر ☐

3. **المستوى التعليمي :** ثانوي وأقل ☐ تكوين مهني ☐ جامعي ☐

4. **الخبرة المهنية :**أقل من5سنوات ☐ من 05إلى10 ☐ من10إلى15 ☐ من15فأكثر ☐

ثانيا/محور خاص بمدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك :

5. هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الإتصال الجماهيرية؟

نعم ☐ لا ☐

6. هل يواكب البنك تطورات خدمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

نعم ☐ لا ☐

7. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

8. هل كانت لديك معرفة مسبقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

في حال الإجابة بنعم كيف حصل ذلك؟

قبل إلتحاقك بالبنك ☐ تدريب مهني بالبنك ☐

ثالثا/ مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الآداء داخل البنك.

9. ماهي أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تستخدمها في عملك؟

الفاكس ☐ الأنترنت ☐

الفاكسميلي ☐ الأنترانت ☐

الهاتف والأقمار الصناعية ☐ الإكسترانت ☐

بنوك الإتصال المتلفزة(الفيديوتكس) ☐

10. هل تستخدم شبكة الأنترانت في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

إذا كنت تستخدم الأنترانت في ماتستخدمها؟

الإتصال بالموظفين ☐ عملية التسيير ☐

الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة ☐ مراقبة العمل ☐

الحصول على معلومات ☐

11. هل تستخدم شبكة الأنترنت؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

في حال إستخدامك لشبكة الأنترنت في ماذا تستخدمها؟

الحصول على معلومات ☐ المحادثة chatting ☐

نقل الملفات ☐ الترفيه ☐

12. هل تستخدم شبكة الإكسترانت؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

إذا لم يسبق لك وإن استخدمت الإكسترانت لماذا؟

- لأنك لم تحتاجها ☐
- ليست لديك معلومات عن دورها ☐
- لا تجيد إستخدامها ☐

13. هل تستخدم الهاتف ؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

14. هل تستخدم الفاكس؟

نعم ☐ لا ☐

15. هل تستخدم الأقمار الصناعية ؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

16. هل تستخدم بنوك الإتصال المتلفزة (الفيديوتكس)؟

نعم ☐ لا ☐

17. هل تستخدم الفاكسيميلي؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

18. هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم في تحسين الإتصال داخل المؤسسة؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى:

–سرعة تداول المعلومة ☐ – سهولة الإتصال بين الموظفين ☐

–سرعة وصول المعلومة ☐ – قضت على عوائد الإتصال ☐

–القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة ☐

19. هل ترى أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية التعامل مع الزبون؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم يفعل ☐

رابعا/آثار إستخدام أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط البنك.

21. في رأيك هل تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل نشاط قطب الإمداد من خلال تزويد الأقطاب الأخرى بالمعلومات عبر الشبكة الداخلية؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

22 – هل تواجه صعوبات أثناء إستخدامك تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

23 – في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديد في عمل البنك؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لا ☐

–ماهو شكل التغيير الحاصل بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

التجهيزات ☐ معارف الأفراد ☐ أساليب العمل ☐

24. هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

إذا كنت تظن أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

زيادة الدقة في الآداء ☐ الرفع من كفاءة العمل ☐

السرعة في الآداء ☐ سهولة الوصول إلى الزبون ☐

25. هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك؟

كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة ☐

إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

– تقليص الوظائف ☐

– تهديد حماية المعلومات ☐

– مخاطر التلوث بفيروسات ☐

– المخاطر الصحية للعاملين ☐

– تقليص العلاقات الإنسانية ☐

دليل المقابلة :

1:ماهي أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في مؤسستكم ؟

2:ماهو أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على فعالية أنشطة البنك الخارجي الجزائري ؟

3:ماهي مختلف الأنشطة والوظائف التي يقوم بها البنك الخارجي الجزائري ؟

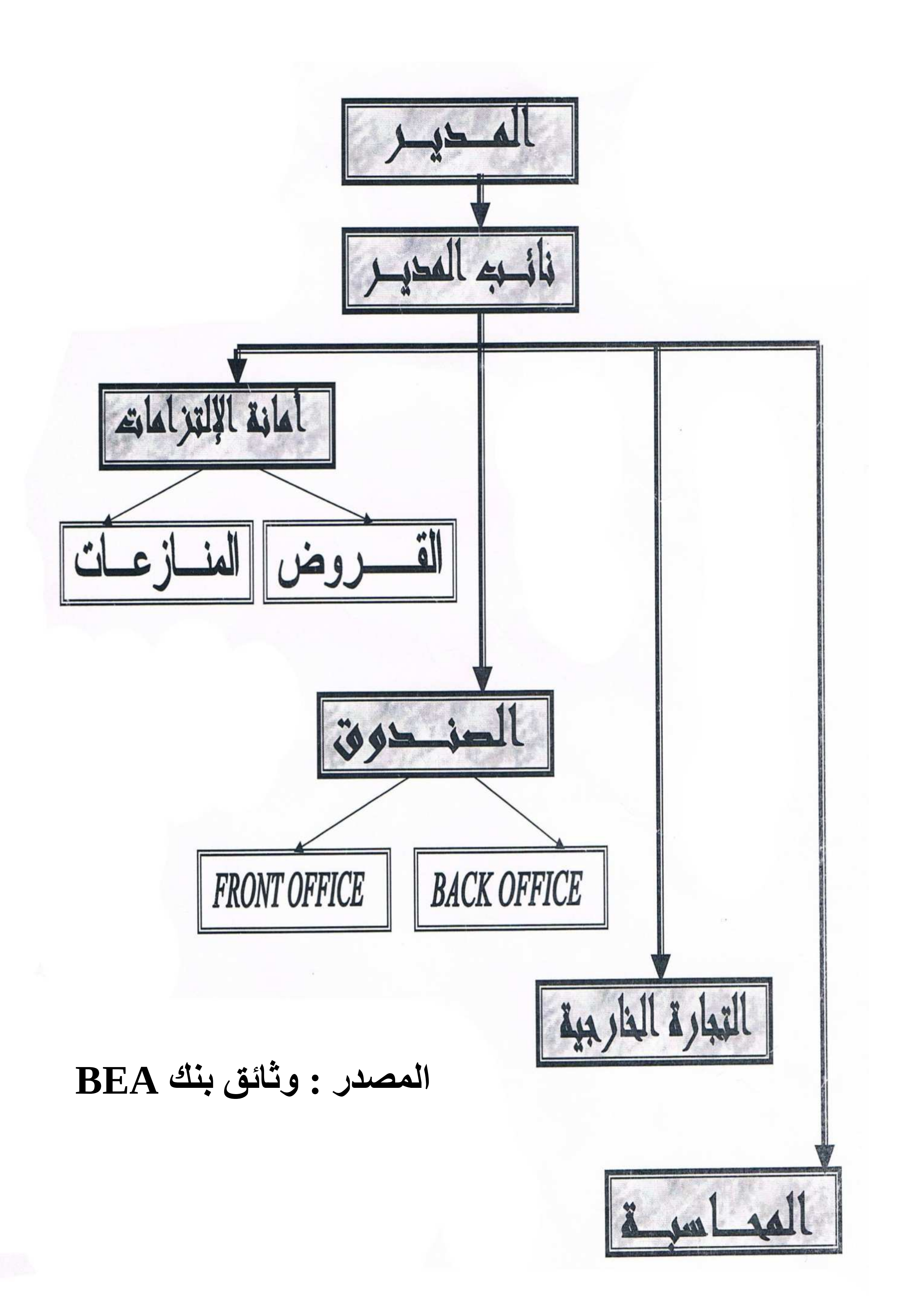
4: ماهي التأثيرات العديدة التي تحدثها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسستكم ؟

5: ماهو الغرض من إعتماد البنك من هذه التكنولوجيا ؟ وماهي مزاياها ؟

6:كيف يمكن لتكنولوجيا الإتصال أن تؤثر في جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم ؟

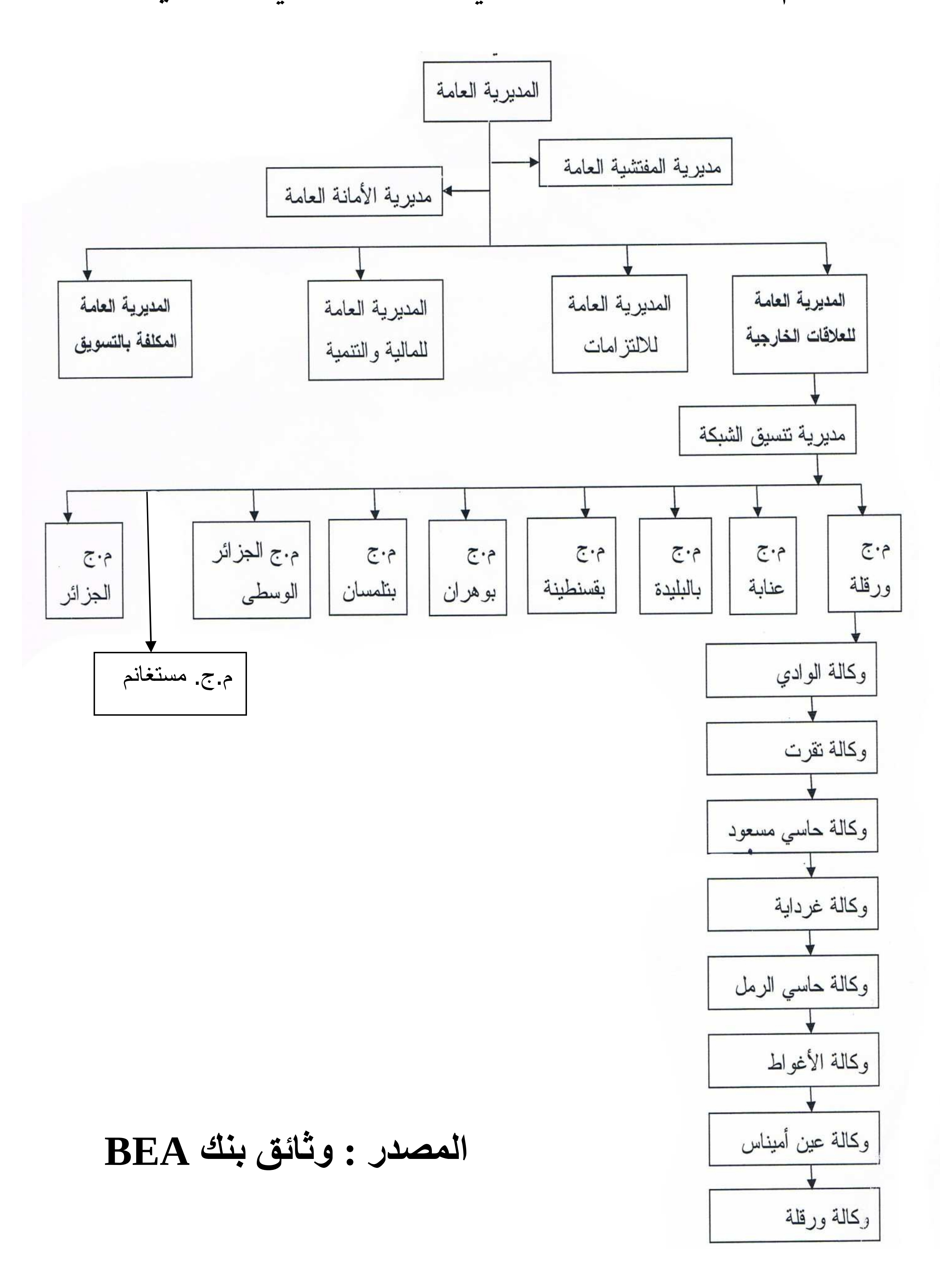
7:ماهي العوائق التي يواجهها البنك الخارجي الجزائري تبنيه لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري



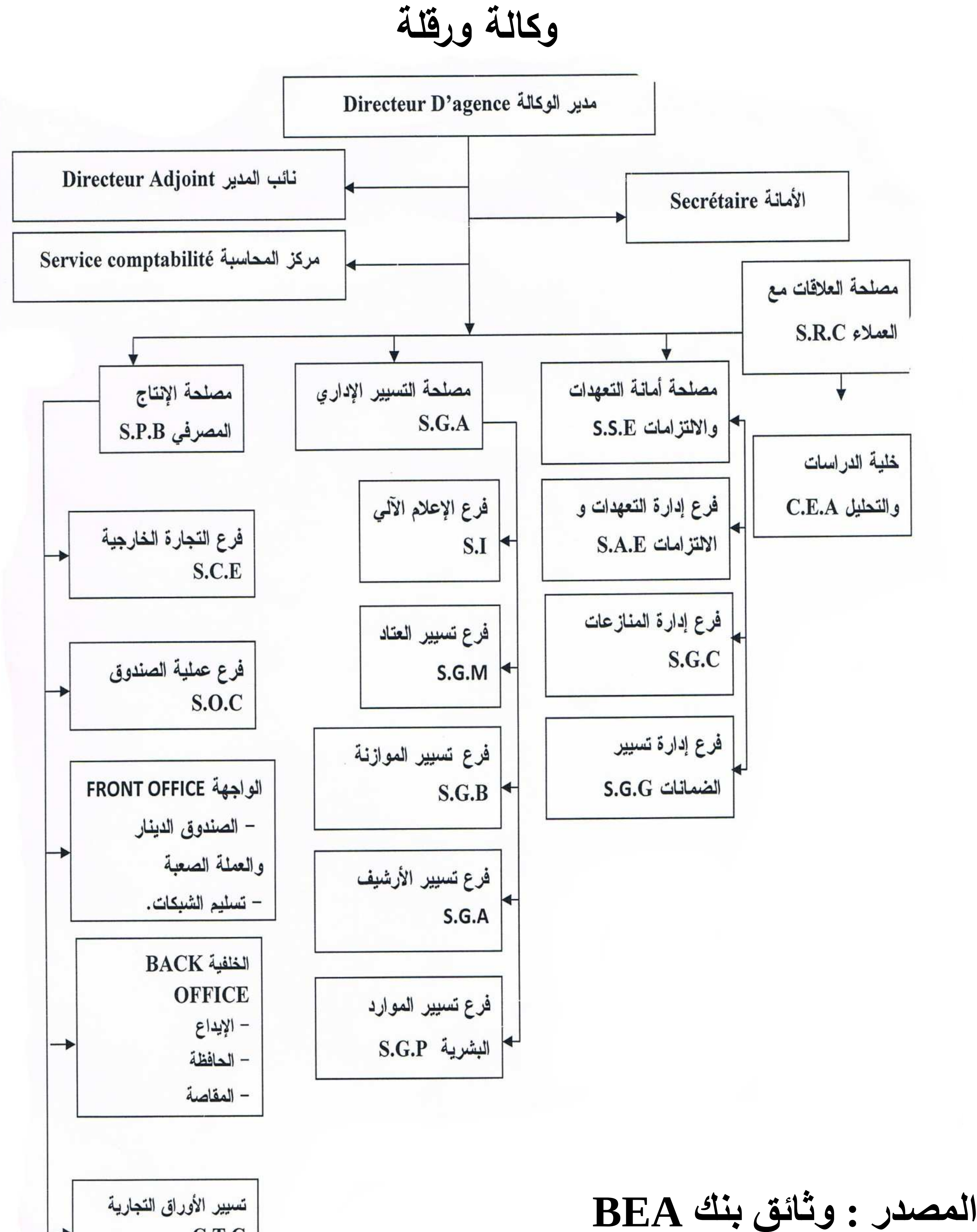
المصدر : وثائق بنك BEA

الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA



المصدر : وثائق بنك BEA

الشكل رقم 03 : الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة



المصدر : وثائق بنك BEA

ملخص الدراسة :

أولا :باللغة العربية

لقد حاولت الباحثتان من خلال هذه الدراسة ، الكشف عن الواقع الفعلي لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالبنك الخارجي الجزائري ، من خلال إختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في البنك الخارجي الجزائري (الفاكس ،الأنترنت ، الفاكسيميلي ، الأنترانت ،الهاتف والأقمار الصناعية ، الإكسترانت وبنوك الإتصال المتلفزة)والفرضية الثانية بمساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الآداء داخل البنك إنطلاقا من نسبة إستخدام كل شكل من أشكال التكنولوجيا ، حيث تهدف الفرضية الثالثة عن آثار إستخدام أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاط البنك .

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية من خلال إستقصاء الموظفين أن هناك إختلاف في نسبة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،حيث إحتل الفاكس المرتبة الأولى في الإستخدام ، بينما إحتلت شبكة الأنترنت المرتبة الثانية ، تليها الأنترنات من حيث الإستخدام ،وفي المرتبة الرابعة الهاتف والأقمار الصناعية من ناحية الإستخدام ،يليها بنوك الإتصال المتلفزة ، بينما نجد إنعدام الإستخدام لكل من شبكة الإكسترانت والفاكسيميلي كما يرجع عدم إستخدام شبكة الإكسترانت لعدم توفر معلومات عن دورها فهذا يعيق العملية الإتصالية لعدم وجود الشبكة ,ليس في وكالة ورقلة فقط وإنما في كافة فروع وكالات البنك الخارجي في القطر الجزائري ككل ,بإعتبارها الشبكة الرابطة بين المركز وفروعه.مما يولد صعوبات في العملية المصرفية لدى الزبون أثناء سحبه ,فهو ليس مجبرا على السحب من وكالة ورقلة بإعتبار فتح حسابه فيها. وإنما يتوجب عليه السحب من أي وكالة في الجزائر لسلاسة السحب المصرفي .كما توصلت الدراسة إلى أن إستخدام الأنترانت يرتكز أساسا على الحصول على المعلومات.كما يركز موظفي البنك على استخدام شبكة الأنترنت للحصول على المعلومات ونقل الملفات.في حين تعود مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الداخلي للبنك إلى سرعة تداول المعلومة ,كما أن شكل التغيير الحاصل في البنك يعود بالأساس إلى أساليب العمل وهذا بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة,كما أن هذه التكنولوجيا إستطاعت تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة في الآداء,ومن خلال المعطيات السابقة نستنتج أن سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يتجلى أساسا في تقليص الوظائف لدى الموظفين .

ثانيا : باللغة الفرنسية

Nous essayions de chercheurs dans le cadre de cette étude , la divulgation de la réalité actuelle de l'utilisation moderne de la banque de la technologie de communication en dehors de l'Algérie , à travers le test trois hypothèses qui vise première hypothèse de l'utilisation des technologies modernes de communication dans la banque extérieure d'Algérie) Fax , Internet , télécopie , intranet , téléphone et satellite , extranet et banques Contact télévisée (et deuxième contribution de l'hypothèse de la technologie de communication moderne pour accroître l'efficacité de la performance au sein de la banque sur la base de la proportion de l'utilisation de toute forme de technologie , qui vise troisième hypothèse sur les effets de l'utilisation des formes modernes de technologies de la communication dans l'activité de la banque .

Les résultats de l' étude sur le terrain à travers une enquête auprès du personnel qu'il ya une différence dans le taux d'utilisation des technologies modernes de communication , où occupée Fax au premier rang dans l'utilisation , tout occupé de l'Internet au deuxième rang , suivie par ligne D'où à utiliser, et classés quatrième et téléphone satellite conditions d'utilisation , suivie par banques Contact télévisée , alors que l'absence d'utilisation de chacun des extranet et de télécopie en raison de ne pas utiliser l'extranet de l'absence d' informations sur le rôle , elle entrave le processus de communication de l'absence d' un réseau , pas dans l'agence Ouargla seulement, mais dans toutes les branches et les organismes bancaires externe dans le pays de l'Algérie dans son ensemble , comme la liaison réseau entre le centre et ses branches . , qui génère des difficultés dans le processus de la banque avec le client pendant retiré, il n'est pas obligé de retrait de l'agence Ouargla vu où pour ouvrir son compte . Mais il faut faire glisser d'une agence en Algérie pour lisse bancaire de traînée . Étude a également constaté que l'utilisation de l'intranet basé essentiellement sur l'accès à l'information. Concentre également les employés de la banque d'utiliser l'Internet pour obtenir des fichiers de l'information et de transfert. En revenant de la contribution des technologies de communication modernes pour améliorer interphone à la banque pour accélérer la circulation de l'information , quant à la forme de la variation de la banque en raison principalement des méthodes de travail et ce, après l'introduction de la technologie de communication moderne , et cette technologie a été en mesure d'améliorer la productivité du travail grâce à la performance de vitesse , et à travers les données précédentes , nous concluons que les aspects négatifs de l'utilisation de la technologie communication moderne se reflète principalement dans les suppressions d'emplois au sein du personnel .